

Bogotá, D.C., 13 de agosto de 2021

Doctor
SERGIO MARTÍNEZ MEDINA
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59ª bis #5-53
Edificio Link Siete Sesenta Piso 9
proyecto_remuneracion_movil@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios al documento "REVISIÓN DE LOS ESQUEMAS DE REMUNERACIÓN MÓVIL Y DEL MERCADO MINORISTA VOZ SALIENTE MÓVIL - Documento formulación del problema"

Apreciado Doctor Martínez,

De acuerdo con el documento del asunto, Partners Telecom Colombia S.A.S., en adelante PTC, se permite remitir comentarios sobre esta iniciativa de la mayor relevancia e importancia para la compañía.

Sea lo primero señalar que, tal y como lo indica el documento de la referencia, el objetivo del proyecto regulatorio en desarrollo es doble: por una parte, la Entidad busca analizar las condiciones de remuneración mayorista móvil vigente y su relación con la realidad tecnológica del mercado y distintas variables de mercado, especialmente, la remuneración promedio por minuto con el cargo de acceso; por otra parte, se busca realizar un análisis de organización industrial para caracterizar el nivel de competencia de los servicios que conforman el mercado de "Voz Saliente Móvil", revisar el potencial de competencia en el corto y mediano plazo y por último examinar la efectividad de la aplicación del derecho de la competencia.

Teniendo en cuenta los dos objetivos perseguidos, a continuación se presentan los comentarios de la empresa en dos secciones, preservando la estructura propuesta por la CRC.

Condiciones de remuneración mayorista móvil vigente

En relación con los análisis presentados por la Comisión, PTC considera pertinente indicar, en primer lugar, que coincide plenamente con que las condiciones de remuneración a nivel mayorista no reflejan la realidad del mercado, y en particular, no reflejan los costos de prestación de servicio que se imputan los operadores establecidos en el mercado con los valores regulados. Sin embargo, los problemas no se limitan

únicamente al nivel de remuneración e incluyen también trabas que imponen dichos operadores en la prestación de instalaciones esenciales como son la interconexión y el roaming automático nacional y los niveles de servicio asociados.

Frente a las condiciones de remuneración de los servicios mayoristas, a pesar de que la Comisión expone en su documento una comparación de los valores de roaming automático nacional (RAN) y de cargos de acceso frente al precio promedio a nivel minorista (aproximado por el ingreso promedio por minuto), esta comparación no incluye la totalidad de los tramos necesarios para realizar una llamada, la originación y la terminación.

En el caso de una llamada off-net, el precio por minuto debe remunerar el costo que se imputa el operador por la originación de la llamada y el costo de terminación de la llamada, que en este ejemplo responde al cargo de acceso.

En el caso de una llamada on-net, el precio por minuto debe remunerar el costo que se imputa el operador por originar y terminar la llamada. Bajo el supuesto que el cargo de acceso está orientado a costos eficientes, el costo de terminación que se imputa un operador para sus llamadas on-net no podría ser inferior al cargo de acceso. Y teniendo en cuenta que los elementos de red asociados a la originación y terminación de llamadas son prácticamente los mismos, el valor de cada uno de los tramos debería ser el mismo, e igual al cargo de acceso. Lo anterior implicaría que el costo de una llamada on-net fuera aproximadamente igual a dos veces el cargo de acceso. Esto ha sido señalado por la Comisión en documentos anteriores¹.

En el caso de operadores que utilizan la instalación esencial de roaming automático nacional para originar llamadas, el operador debe pagar por un tramo de la llamada el valor de roaming automático nacional (sea entrante o establecido) y luego, si la llamada se dirige a otro operador, debe pagar un cargo de acceso. Si la llamada fuera al interior del operador, debe imputarse el costo propio por terminar la llamada on-net, o incluso pagar por usar el roaming automático nacional para terminar dicha llamada. En todas las situaciones descritas, y aún si dicho análisis se extiende a la prestación de Internet móvil, los costos actualmente estimados por la Comisión no se corresponden con los precios de mercado, tal y como se puede evidenciar en la siguiente tabla, usando, a manera de ejemplo, una operación de voz soportada totalmente sobre roaming automático nacional.

¹ Comisión de Regulación de Comunicaciones (2011). “REVISIÓN DE CONDICIONES DE COMPETENCIA DEL MERCADO “VOZ SALIENTE MÓVIL”.

Tabla 1. Costos a partir de insumos regulados y precios de mercado - 2020

	Voz			Datos	
Costo min. saliente	On-net (RAN+RAN)	Off-net (RAN+CdA)	ARPMIn (Precio promedio)	RAN	ARPMB (Precio promedio)
Entrante	\$ 24,88	\$ 24,88	\$ 15,65	\$ 6,97	\$ 7,13
Incumbente	\$ 39,92	\$ 32,40		\$ 12,92	

Nota: Los valores regulados de RAN y Cargo de Acceso (CdA) son los valores vigentes para 2020. El valor de ingreso promedio por minuto (ARPMIn) y por MB (ARPMB) es el valor promedio para el año 2020, estimado a partir de los informes trimestres de MinTIC.

En este sentido, resulta evidente la necesidad de que la Comisión de Regulación de Comunicaciones actualice el modelo de costos empleado en el año 2017 de tal suerte que se reconozcan las eficiencias que han alcanzado los diferentes operadores en el mercado para permitirse vender en el mercado minutos y megabytes con precios tan significativamente por debajo de los precios de mercado. Al respecto, se debe reiterar que, en el medida en la que el problema no se limita al servicio de voz sino que se extiende a su vez al servicio de datos, insumos provistos en el mercado mayorista "Acceso y originación móvil", que la Ley 1341 de 2009 señala la obligación de que estos precios reflejen los costos de prestación del servicio y que la misma CRC ha señalado que para garantizar la sostenibilidad de un operador móvil este debe acceder en términos razonables a insumos mayorista de voz y de datos móviles², la intervención regulatoria se debe extender tanto a los precios mayoristas de voz como de datos móviles.

Por otra parte, en lo que tiene que ver con la remuneración de las redes móviles, se considera pertinente recordarle a la Comisión quien, si bien lo destaca en los antecedentes posteriormente no vuelve a mencionarlo, que en el mercado móvil hay un operador debidamente reconocido como "entrante", y que desde la Resolución CRC 4660 de 2014 en adelante (Res. 5107 y 5108 de 2017) a este tipo de empresas les aplican cargos de acceso y de roaming diferenciados en reconocimiento de la necesidad que tiene de desplegar infraestructura y armar su base de usuarios, tal y como lo dispone la OCDE³. En este sentido, y ante los evidentes beneficios que ha traído para el mercado colombiano la entrada de PTC, y los compromisos adquiridos por el Gobierno nacional dentro del proceso de subasta de espectro radioeléctrico de 2019, que mantenga esta estructura tanto a nivel de cargos de acceso, como de roaming automático nacional, más

² Comisión de Regulación de Comunicaciones (2016). "Revisión de los mercados de servicios móviles".

³ OCDE (2014). "Estudio de la OCDE sobre políticas y regulación de telecomunicaciones en Colombia".

aún teniendo en cuenta que la Empresa empezará a prestar servicios de voz 3G sobre su propia infraestructura y existe un diferencial de madurez de la red significativo frente a sus competidores.

Ahora bien, en lo que se refiere a roaming automático nacional, y bajo el entendido que la regulación establece como principio orientador en el régimen de acceso e interconexión el trato no discriminatorio, es importante tener en cuenta la relevancia que tiene abordar las condiciones regulatorias de los mensajes USSD mientras un usuario se encuentra en roaming automático nacional en la medida en la que el bloqueo de estos servicios complementarios, o su cobro a precios que no estén orientados a costos eficientes, implica que los usuarios de un operador que usen dicha facilidad no van a percibir la misma calidad del servicio que los usuarios del propietario de la infraestructura.

Adicionalmente, y teniendo en cuenta la propuesta de régimen de acceso a interconexión publicada por la Entidad recientemente, se considera pertinente abordar la remuneración de los mensajes de texto de proveedores de contenidos y aplicaciones, así como sus obligaciones regulatorias, en la medida en la que mientras los mensajes de texto entre personas presentan una tendencia decreciente fruto de la sustituibilidad del servicio con aplicaciones como whatsapp, telegram y signal, entre muchas otras, los mensajes de texto de los PCA presentan una tendencia creciente y generan necesidades de incrementos de capacidad y gestión en algunos elementos de red.

Si bien en la propuesta del nuevo régimen se ha puesto a consideración la posibilidad de establecer un nivel de precios diferente al regulado en función de las condiciones que negocien las partes, el precio regulado actual se constituye en un ancla en el proceso de negociación y en ese sentido se requieren reglas claras o una metodología en cabeza de la CRC que permita facilitar el proceso de negociación.

Finalmente, en línea con lo anterior, también se deberá tener en cuenta, dentro del modelo de costos en el que se encuentra trabajando la entidad y que deberá reconocer los costos incrementales de largo plazo, que a partir de 2022 prestarán servicios en el mercado cuatro operadores de red tanto de servicios de voz como de datos.

Caracterizar el nivel de competencia actual y potencial

La segunda línea del proyecto, de acuerdo con lo dispuesto por la CRC, pretende realizar un análisis de organización industrial para caracterizar el nivel de competencia de los servicios que conforman el mercado de "Voz Saliente Móvil", revisar el potencial de competencia en el corto y mediano plazo y por último examinar la efectividad de la aplicación del derecho de la competencia. Esto implica, de acuerdo con la metodología dispuesta en la Resolución CRC 2058 de 2009 definir el mercado relevante, realizar el análisis actual y potencial del mercado y ante los problemas que se identifiquen,

proponer medidas regulatorias. Se presentan a continuación comentarios en cada uno de esos sentidos.

Definición del mercado

Si bien en el documento de la referencia aún no se han realizado análisis o manifestaciones en relación con las condiciones de competencia del mercado minorista "voz saliente móvil", es importante tener en cuenta que, de acuerdo con lo señalado por la CRC en la Resolución CRC 5108 de 2017, **"los servicios de voz y SMS por una parte, y el servicio de Internet móvil por la otra, hacen parte de manera simultánea de dos mercados de servicios móviles; en el primer caso, de los mercados "Voz saliente móvil" y "Servicios móviles", y en el segundo, de los mercados "Internet móvil" y "Servicios móviles"(NFT).**

Al respecto, es importante notar que no se presentan cambios tecnológicos en el mercado que permitan esperar un cambio de posición de la Comisión en este sentido. Así mismo, frente a la realidad del mercado, si bien es cierto se ha incrementado la penetración de servicios de Internet móvil, lo que debe ir acompañado de un incremento en la penetración del paquete de servicios ofrecidos en el mercado "Servicios móviles", lo cierto es que mientras en el mercado existen 69,4 millones de líneas de telefonía móvil, solo existen 32,8 millones de accesos a Internet móvil. En ese sentido, suponiendo que el 100% de los usuarios de Internet móvil compran el servicio empaquetado con servicios de voz, quedarían aún 36,4 millones de líneas con servicios de voz únicamente. Mientras en el cuarto trimestre de 2016 las líneas móviles representaban el 50,5% de los usuarios de voz, en el primer trimestre de 2021 representan el 47,2%. En este sentido, no se evidencian cambios abruptos en el mercado que hagan inferir que la posición de la Comisión debería variar en relación con la definición del mercado relevante.

Análisis de competencia

En el proyecto regulatorio desarrollado por la Comisión entre los años 2016 y 2017, la CRC concluyó que en el mercado "voz saliente móvil" se mantenían los problemas de competencia identificados previamente: niveles altos de concentración, participaciones de mercado asimétricas, distribución ineficiente del tráfico cursado por los usuarios y un impacto diferenciado de la oferta comercial del operador de mayor participación, sumado a que no había evidencia que permitiera inferir que en ausencia de regulación el mercado tendría una mayor competencia.

Al respecto, los niveles altos de concentración y las participaciones de mercado asimétricas se mantienen en la actualidad (ver Tabla 2), y la distribución ineficiente de tráfico se mantiene en la red del operador dominante, CLARO, tal y como lo indica el documento de la referencia.

Tabla 2. Comparación participación de mercado de voz por indicador - Usuarios, tráfico e ingresos

Operador	Usuarios		Tráfico		Ingresos	
	2016-4Q	2021-1Q	2016-4Q	2021-1Q	2016-4Q	2021-1Q
Claro	49,3%	48,2%	62,1%	60,7%	59,5%	55,0%
Movistar	23,4%	24,1%	22,4%	21,9%	20,6%	24,2%
Tigo	17,5%	18,8%	12,6%	14,7%	13,0%	15,1%
Avantel	2,1%	1,9%	1,0%	1,1%	2,4%	1,8%

Fuente: ColombiaTIC. Cálculos propios

En este sentido, teniendo en cuenta los elementos a los que hizo referencia la CRC en el año 2016 en la propuesta regulatoria, y en el 2017 en al Resolución CRC 5108, no se presentan cambios en la estructura del mercado.

El cambio más significativo en la estructura del mercado es la entrada de PTC a partir de la asignación de espectro radioeléctrico en las bandas de 700 y 2.500 MHz, bandas empleadas para la prestación de servicios de datos (incluido VoLTE). En este sentido, y teniendo en cuenta que en la actualidad no hay interconexión de comunicaciones VoLTE y la penetración de terminales con capacidad de cursar comunicaciones VoLTE es baja, el operador depende de la instalación esencial de roaming automático nacional para prestar el servicio de voz. En la siguiente sección del documento se hará referencia a problemas en la implementación de medidas regulatorias que de resolverse podrían promover incrementos en la competencia. También se presentará evidencia de prácticas que se constituyen en abuso de posición de dominio de CLARO en diferentes aspectos del mercado, lo que se constituye en evidencia adicional y complementaria que la CRC debe tener en cuenta a la hora de realizar sus análisis y de considerar la imposición de nuevas medidas regulatorias sobre dicho agente como las sugeridas más adelante.

Remedios regulatorios

- Portabilidad numérica móvil

Dentro del análisis de competencia que habitualmente realiza la Comisión, da por descontado que cuenta con medidas orientadas a reducir los costos de cambio como son el desbloqueo de terminales, la eliminación de cláusulas de permanencia mínima y la portabilidad numérica. En relación con esta última, en el año 2020 la Comisión expidió la Resolución CRC 5929 en la que redujo el tiempo de portación de 3 a 1 día hábil y tomó algunas otras disposiciones. En el documento soporte se indica, adicionalmente, lo siguiente:

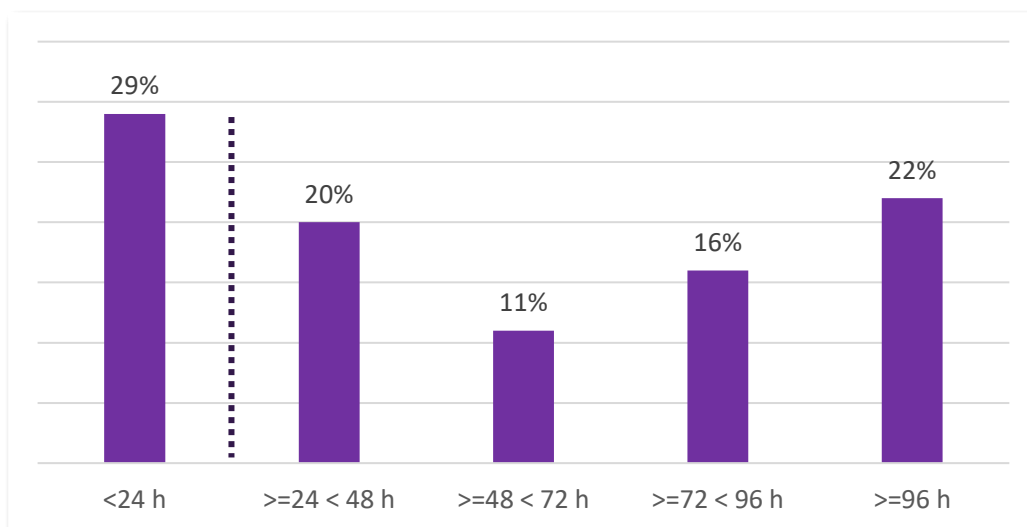
“Con ocasión de lo anterior, se ha evidenciado que no obstante, las medidas adoptadas en los últimos años, el término de portación dispuesto actualmente por la regulación, esto es 3 días, conlleva a la generación de una incertidumbre por parte del usuario, en tanto se sigue

presentado una asimetría de información entre el operador y el usuario frente a aspectos operativos del proceso de portación, tales como que la ventana de cambio se da en la madrugada por lo que no experimentará una pérdida del servicio en las horas pico; contrario a la creencia que manifestaron algunos usuarios, quienes consideran que durante el término de 3 días –el cual manifestaron es muy amplio– corrían el riesgo de permanecer sin servicio, conllevando así a un desincentivo al cambio.

Es importante tener en cuenta que, en la medida en que el usuario experimente altos costos de transacción en el aprovechamiento del proceso de Portabilidad Numérica Móvil, el ejercicio de su derecho a portarse se verá afectado, y por ende el derecho a su libre elección. El beneficio obtenido por el usuario al portarse tiene en cuenta el costo en el que se incurre por ejercer el derecho. En ese orden de ideas, la regulación debe propender por optimizar el proceso de tal manera que los costos para el usuario sean cada vez menores. Vale la pena aclarar que los costos aquí expuestos son costos de transacción no financieros, es decir, equivalen al costo del usuario por no disfrutar de la portación en un término menor a 3 días, o en el tiempo utilizado por el usuario en el proceso para poder realizar la portación, entre otros.” (SFT)

A pesar de las buenas intenciones de la CRC con el ajuste del tiempo para implementar la portabilidad, las estadísticas disponibles para la empresa desde el inicio de su operación en materia de tiempos de portación muestran que el objetivo de la Entidad no se cumplió. En la siguiente gráfica se puede observar que tan solo el 29% de las portaciones ocurren en un periodo inferior a un día, y el 38% de las portaciones sigue ocurriendo después de tres días.

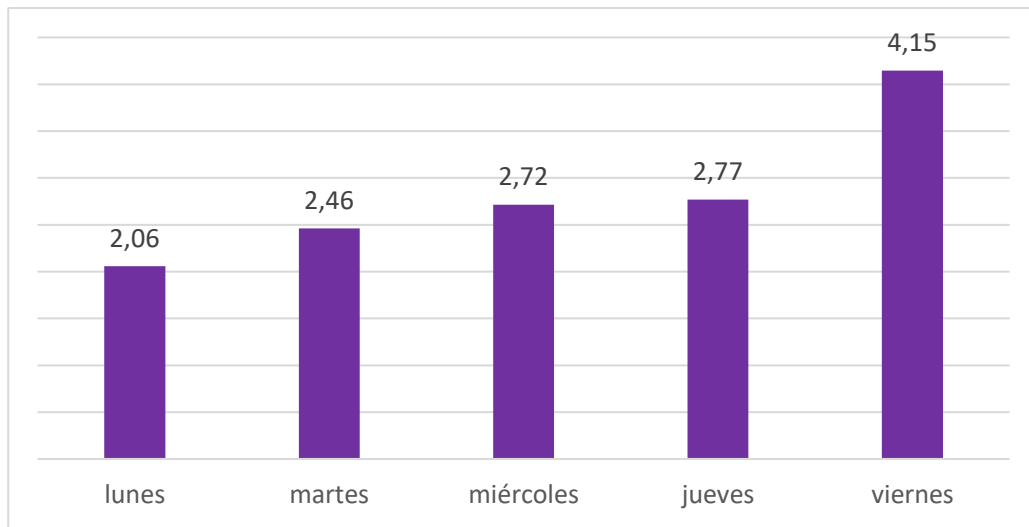
Ilustración 1. Histograma de frecuencia del tiempo para toma llevar a cabo una portación



Nota: Cifras correspondientes a abril-julio de 2021.

Restricciones a la medida relacionadas con la definición del día hábil (lunes a viernes de 8am a 3pm) impactan directamente en los tiempos de portación. Para mostrar lo anterior, se presenta la información del promedio que días que toma en llevarse a cabo una portación de acuerdo con el día de la semana que solicita.

Ilustración 2. Promedio de días que toma un proceso de portación en función del día de la semana en la que se solicita



Nota: Cifras correspondientes abril-julio de 2021.

Resulta notable que un usuario que solicita una portación un jueves o un viernes, ni hablar de aquellos que lo hacen el fin de semana, resultan tan abiertamente discriminados y se les incrementa el costo transaccional y la incertidumbre por una decisión administrativa.

Al evaluar la hora a la que quedan registradas las solicitudes de portación se puede observar que el 100% queda registrada entre las 8am y las 3pm. Sin embargo, a las 8 de la mañana ocurren más de la mitad de las portaciones (52%), mientras que en el horario de 9am a 3pm ocurren el 48%. Resulta evidente que esto responde a todas las solicitudes de portación que se realizan de manera posterior a las 3pm y que quedan acumuladas para ser solicitadas a partir del "día hábil" siguiente. De esta manera, se debe destacar que el horario establecido por la CRC como día hábil no tiene en consideración la preferencia de los usuarios en relación con el momento del día en el que puede hacer la solicitud de portación.

En este sentido, resulta evidente que, para dinamizar la competencia en el mercado móvil, se hace necesario hacer más eficiente el proceso de portación, tomando medidas que contribuyan a que el promedio de tiempo que dura el proceso de portación sea

máximo de 24 horas. Para esto, se sugiere habilitar la solicitud de portación los siete días a la semana, de 8am a 6pm.

Ahora bien, reconociendo de antemano que la portabilidad es una medida que promueve la competencia en el mercado, existen operadores en el mercado que hacen un uso anticompetitivo de la medida. De manera similar a como ocurría en los años 2012 y 2013, son comunes en la actualidad notas de prensa sobre el éxito que pueda tener un operador al atraer la mayor cantidad de portaciones. Para la muestra tres artículos que destacan a Tigo y a Claro como ganadores de la portabilidad.

Usuarios están cambiando de telefonía móvil: cuál empresa va ganando

Tigo tuvo una ganancia de 44.759 clientes en mayo. Avantel y Wom tuvieron una pérdida de 45.392 inscritos.

<https://www.portafolio.co/negocios/empresas/tigo-es-la-empresa-de-telefonía-móvil-que-mas-usuarios-tiene-en-colombia-a-mayo-del-2021-552873>



<https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnología/operadores-moviles-en-colombia-quien-ha-recibido-mas-clientes-nuevos-595306>

Qhubo INFORMACIÓN COMERCIAL Pereira viernes 6 de agosto de 2021 | 2

Wom y avantel pierden más de 90 mil clientes en julio

WOM: UNA CASA DE NAIPES QUE SE DERRUMBA

Un nuevo informe realizado por Inetum (antes Corte Inglés) reveló que WOM, el operador que entró al mercado en abril y adquirió Avantel, registró una importante caída de clientes que abandonaron sus servicios en busca de otros operadores. A corte del 31 de julio de 2021, las cifras de portabilidad de WOM hacia otros operadores muestran que 119.081 usuarios dejaron sus servicios y decidieron cambiar de operador móvil o regresar a sus operadores anteriores. Si bien, recibieron en total 114.815 portaciones, al final quedaron con un saldo negativo de 4.266 clientes.

Las cifras son más reveladoras cuando se toman en cuenta los clientes de Avantel y WOM de manera conjunta, teniendo en cuenta que recientemente este último operador anunció la fusión formal de marcas. Al revisar el total de usuarios que se han portado hacia WOM-Avantel, y el total que han salido buscando otros operadores, el resultado final es un saldo negativo: 90.164 personas salieron de sus filas en busca de otra compañía móvil. Recibieron 90.175 pero 180.339 usuarios dejaron sus servicios y se portaron.

En el país, recurrentemente miles de colombianos piden portaciones y se pasan de un operador a otro cuantas veces quieran. Esto significa que, más allá de las publicidades y ofertas, al final lo que manda es el servicio y la atención que tienen las compañías con sus clientes.

Por eso, sorprende que quien vaticinó un cambio de mercado a principios del año con su llegada ya esté en saldos negativos. Un reflejo de las constantes fallas en su servicio, señal y atención que ha sido parte de las recurrentes quejas que recibe WOM en Colombia. Basta con ver sus redes sociales donde diariamente los colombianos exponen sus problemas con la empresa.

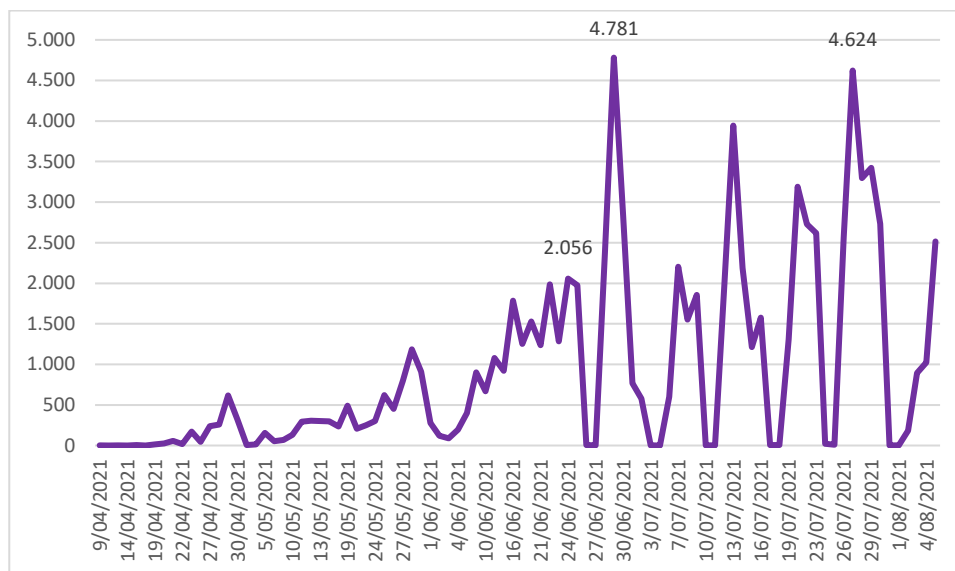
RESULTADO NETO PORTABILIDAD
Todos los operadores - Julio 2021

POS+PRE	Claro	Energy WOM	Avantel	WOM	tigo	M
Port IN	211.240	90.175	182	114.815	146.828	139.624
Port OUT	- 177.136	- 180.339	- 86.080	- 119.081	- 96.603	- 110.624
NETO	34.104	- 90.164	- 85.898	- 4.266	50.225	29.000



Lo anterior no tendría nada de malo si respondiera a la dinámica del mercado y a la sana competencia. No obstante lo anterior, es posible observar que una alta cantidad de portaciones en el segmento prepago no responden a una solicitud de portación realizada por un usuario, sino que responde a una práctica fraudulenta: se portan sims que ni han realizado recargas ni han generado tráfico. La Comisión ha señalado claramente que una vez la tarjeta sim está activa se considera que el usuario propietario tiene derecho a portarse. Y, efectivamente, cualquier usuario tiene ese derecho. El problema radica en que es evidente que no es un usuario quien está solicitando portarse en la situación descrita y en cambio existe una clara política comercial fraudulenta en el medio. En la siguiente figura se puede observar cómo se ha ido incrementando la cantidad de portaciones diarias de tarjetas sim que no han consumido tráfico ni han realizado recargas.

Ilustración 3. Cantidad de portaciones diarias de sims prepago sin tráfico ni recargas



Nota: Cifras correspondientes a abril-julio de 2021

Cuando se revisa el destino de esta cantidad de tarjetas sim, se encuentra que en su inmensa mayoría son portadas a Claro.

Tabla 3. Destino de las tarjetas sim portadas sin haber realizado recargas o generado tráfico

Port Out - sin tráfico	Abr	May	Jun	Julio	Total
Claro	91,5%	81,1%	80,3%	83,8%	81,9%
Movistar	4,5%	11,1%	10,7%	9,6%	9,9%
Tigo	4,0%	7,8%	8,7%	6,4%	7,95%

Nota: Cifras correspondientes a abril-julio de 2021

Más allá del costo que representa para la empresa perder cada una de estas tarjetas sim, el objetivo de parte del operador dominante es claro: dañar la imagen de la empresa a la vez que enaltece la suya propia a través del éxito o fracaso relativo en la portabilidad.

En virtud de lo anterior, la empresa solicita la Comisión intervenga en dos sentidos. Por una parte, y a pesar de que se ha manifestado en contra de solicitudes en igual sentido en el pasado, que reglamente la definición del fraude comercial. Si bien la CRC se ha limitado a citar la definición de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), en la actualidad se le solicita a la Entidad, nuevamente, que reglamente una práctica que va

en detrimento de las medidas regulatorias que ha implementado la CRC en beneficio del usuario y del mercado.

La segunda solicitud, y que se encuentra en cierta medida atada a la primera solicitud, es que retire la causal de fraude de las causales actuales a través de las cuales se puede rechazar una portación. Dicha causal, que podría ser implementada a la práctica arriba descrita, o a otras situaciones como el mal uso del servicio, no debería activarse con motivo de una portación en la medida en la que ni siquiera se le debería dejar llegar a ser una solicitud de portación. Estas prácticas deberían estar documentadas en las políticas de fraude comercial de cada una de las empresas. Sin embargo, como el comportamiento de las empresas en el mercado es bien conocido por la CRC, en particular la del operador dominante, se considera pertinente una definición de fraude de la CRC para que tanto los operadores tengan certeza sobre lo que se puede incluir en sus políticas de fraude como la SIC, ante una eventual investigación, tenga elementos de juicio para valorar la legalidad de dicha política.

Por su parte, se citan a continuación las demás causales de rechazo y las observaciones de la empresa en relación con cada una de ellas para hacer más eficiente el proceso de portación:

Tabla 4. Causales de rechazo de la solicitud de portación por parte del operador donante

Causal de rechazo	Observación
2.6.4.7.1. Cuando tratándose de servicios en la modalidad de pospago el solicitante no es el suscriptor del contrato del servicio de telecomunicaciones o la persona autorizada por éste.	Se solicita extender una versión de esta causal al segmento prepago. El Código de Policía establece la obligación de identificar a los usuarios de telefonía móvil, pero en el segmento prepago no se está permitido rechazar la solicitud ante problemas de titularidad. Se solicita que al menos se pueda verificar si el documento de identidad asociado a la persona que solicita la portación es válido en las bases de datos destinada para tal fin.
2.6.4.7.2. Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, siempre y cuando éste no haya realizado la reposición de la SIMCARD al usuario.	Sin observación.
2.6.4.7.3. Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude.	De acuerdo con lo explicado con anterioridad, retirar esta causal.

Causal de rechazo	Observación
2.6.4.7.4. Cuando el número a ser portado se encuentre suspendido por falta de pago, por terminación del contrato por falta de pago, o cuando existan obligaciones de pago exigibles, esto es, respecto de las cuales el plazo se encuentra efectivamente vencido a la fecha de presentación de la solicitud de portación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.6.2.3.1 del ARTÍCULO 2.6.2.3 del TÍTULO II.	Especificar que, en la modalidad prepago, no existe posibilidad de bloquear el servicio por falta de pago. Los usuarios prepago deben primero pagar por el servicio para poder hacer uso de él, por lo que no es posible que se encuentren en mora, y aún así, la mitad de los rechazos por mora se aplican sobre usuarios prepago. En lo que tiene que ver con usuarios pospago, aclarar que la portación solo puede ser rechazada cuando la factura se encuentre vencida, y no cuando se encuentra pendiente de pago.








La empresa considera que tanto los ajustes en la definición del día hábil como las aclaraciones y ajustes en las causales de rechazo contribuirían a contar con un proceso más eficiente y transparente, en beneficio de los usuarios.

- Abuso de posición de dominio

Llegados a este punto, y a pesar de la firme convicción de la empresa por cambiar el mercado de telecomunicaciones en Colombia y beneficiar a cincuenta millones de colombianos, se debe resaltar la increíble cantidad de acciones de parte de sus competidores, y particularmente de Claro, para entorpecer, dañar y perjudicar a la empresa por tener la osadía de enfrentarlo comercialmente. Sumado a la deliberada práctica de incentivar las portaciones de sims de la competencia que se describió en apartes anteriores de este documento, se deben resaltar dos prácticas adicionales relacionadas con su oferta comercial y el acceso e interconexión que por ley y regulación debe garantizar.

En relación con la oferta comercial, para todos es sabido, por que fue difundido por todos los medios de difusión masiva en Colombia, el impacto que tuvo la llegada de PTC al mercado a nivel de precios. Una vez fue pública la oferta comercial de PTC, Tigo primero y Movistar después, salieron al mercado a contestar la oferta comercial con importantes reducciones de sus precios. Sorprendió a algunos en el mercado que Claro no hubiese respondido. Los planes ajustados a la entrada de PTC al mercado se muestran a continuación.

Ilustración 4. Muestra de planes comerciales lanzados por los operadores móviles a partir del inicio de operación de PTC en el mercado

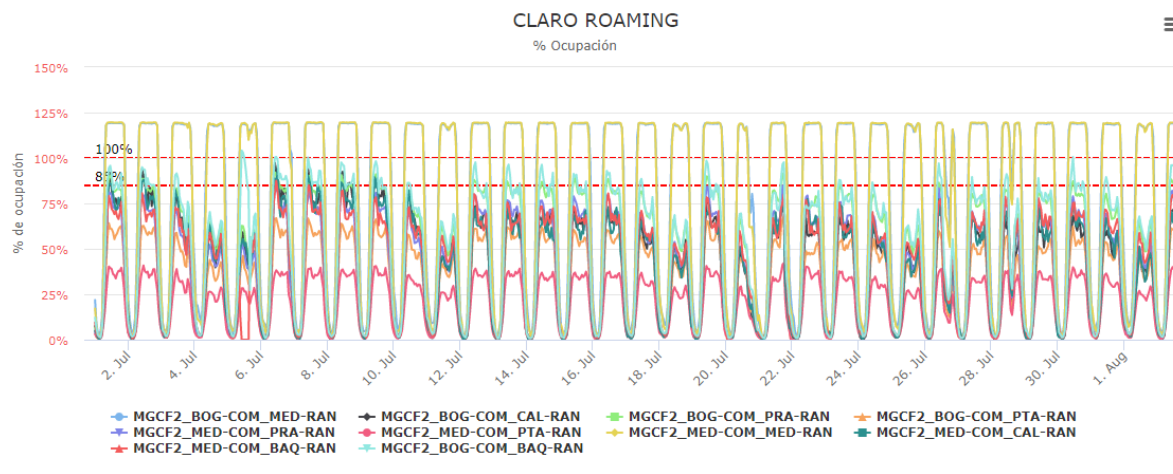
	WOM	Movistar	Tigo	Claro
Precio	\$ 35.000	\$ 34.990	\$ 35.000	\$ 55.900
GB todas las redes	15	15	15	30
Voz	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
LDI	NO	U (USA/Canadá/PR) +100 VEN	U (USA-Canadá-PR)	500 min USA/Canadá/PR/MX
Tethering	2 GB	2 GB	2 GB	10 GB
Apps				
VAS	NO			

Fuente: Páginas web de los operadores

Más allá de que se constituye en evidencia de posición de dominio el hecho que Claro actúe de manera independiente del mercado y no ofrezca al mercado masivo un plan comercial de características similares a los de su competencia, se constituye en un abuso de posición de dominio las llamadas que realizan los *call centers* de CLARO a los usuarios pospago y prepago de PTC ofreciendo un plan que solo se encuentra disponible para usuarios en PTC.

De otro lado, se evidencia que otra práctica constitutiva de abuso de posición de dominio es la práctica continuada de entorpecer el adecuado funcionamiento de la interconexión y del roaming automático nacional. A pesar de sendas resoluciones de la CRC para resolver los conflictos de acceso e interconexión, el operador continúa imponiendo trabas a su adecuado funcionamiento. Para dar un ejemplo, se presenta a continuación el estado actual de saturación de la interconexión prevista para cursar del tráfico de roaming automático nacional para el servicio de voz, donde se puede observar que los límites de subdimensionamiento dispuestos en la regulación (art. 4.3.2.15) se superan con creces.

Ilustración 5. Nivel de ocupación de los enlaces previstos para proveer roaming automático nacional a PTC



A pesar de la obligación dispuesta en la Ley y la regulación en relación con garantizar niveles adecuados de servicio en la prestación de estas instalaciones esenciales, el operador se ha negado a revisar el dimensionamiento hasta que se cumplan 3 meses, interpretando así a su antojo la norma dispuesta para hacer la revisión de las proyecciones de tráfico, no así el estado de la interconexión.

Ante estas situaciones, y teniendo en cuenta la estructura de precios de los insumos mayoristas, PTC considera que, sumado a un esfuerzo más diligente de parte de las autoridades competentes por hacer cumplir la regulación vigente, a la actualización del modelo de costos y a los ajustes a las normas que reglamentan la portabilidad numérica, se deben implementar las siguientes medidas regulatorias particulares sobre Claro:

- Transparencia y prohibición de discriminar entre usuarios móviles el acceso a su oferta comercial, con el propósito de restringir la práctica comercial evidenciada en las llamadas dirigidas a los usuarios de PTC: la oferta comercial de Claro debe ser totalmente transparente y disponible para todos los usuarios del mercado, propios y de otros operadores.
- Aprobación de la oferta comercial de Claro en un periodo de estudio de entre 3 y 6 meses. Los precios unitarios resultantes de la oferta comercial deben ser comparados con los precios regulados comparables para cada servicio: cargos de acceso y roaming automático nacional. En caso de evidenciarse precios inferiores a los costos, el costo que se imputa el operador deberá ser ofrecido a sus competidores para poder igualar dicha oferta comercial. El plazo de aprobación se sujeta al cambio en las condiciones de precios mayoristas que dicho operador ofrezca a sus competidores.

PTC espera que, con estos comentarios y observaciones, se participe de manera activa en la configuración del análisis de esta propuesta regulatoria.

Cordialmente,



MARGARITA MARÍA RUBIO V.

Directora de Regulación
Partners Telecom Colombia S.A.S.