



Bogotá, D.C., 15 de enero de 2025

Señores

Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)

Atención: Sesión de Comisión de Comunicaciones
Ciudad.

Asunto: Comentarios de Virgin Mobile Colombia al Proyecto de Resolución *“Por la cual se modifican las condiciones de remuneración de los servicios móviles definidas en los capítulos II, III, VII y XVI del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.”*

Respetados Comisionados:

Virgin Mobile Colombia, en su calidad de Operador Móvil Virtual (OMV) se permite presentar formalmente sus observaciones dentro del proceso de consulta pública del proyecto de resolución “Esquemas de Remuneración Mayorista de Redes Móviles”, que hace parte de la Agenda Regulatoria 2025–2026 de la CRC proyecto resolución esquemas remuneración mayorista redes móviles.

En primera medida valoramos el esfuerzo de la Comisión por actualizar las condiciones de remuneración mayorista en concordancia con las transformaciones tecnológicas y las dinámicas de competencia del mercado móvil. No obstante, como actor que depende del acceso en condiciones justas y no discriminatorias a las redes de los operadores con red (OMR), consideramos fundamental que la regulación preserve condiciones que promuevan la sostenibilidad, la libertad comercial y la competencia efectiva en favor de los usuarios.

A continuación, Virgin Mobile Colombia S.A.S. expone sus comentarios específicos sobre el proyecto.

Comentario 1. Artículo 4.3.2.10 – Cargos de acceso para terminación de mensajes cortos de texto (SMS)

El artículo relativo a los cargos de acceso por terminación de SMS reduce los valores máximos vigentes, lo que, si bien busca una mayor eficiencia, no reconoce los costos reales en los que incurren los operadores —incluidos los OMV— para garantizar la disponibilidad y calidad de estos servicios.

Como proveedores virtuales, asumimos costos relacionados con plataformas de mensajería, procesos de conciliación, soporte técnico y operativo, facturación, gestión comercial y control de calidad, que son indispensables para asegurar la prestación del servicio. La reducción planteada nos obliga a mantener estos procesos sin una remuneración adecuada, generando un impacto negativo en la sostenibilidad del ecosistema.

Además, mientras los OMV vemos reducida la compensación por terminación, los integradores tecnológicos (IT) y proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA) continúan cobrando valores sustancialmente más altos a sus clientes,



principalmente empresariales, (no usuarios finales) sin que esas tarifas reflejen la estructura de costos real del servicio.

Por ello, Virgin Mobile Colombia S.A.S. recomienda a la CRC revisar los supuestos tarifarios aplicados para la definición de estos cargos, de modo que reflejen los costos totales asociados al servicio de SMS y eviten trasladar todo el peso financiero a los operadores que efectivamente soportan la infraestructura y operación.

Comentario 2. Condiciones de remuneración entre OMR y OMV – Autonomía comercial y libertad contractual

Reconocemos como positiva la disposición del proyecto que prohíbe que los OMR impongan penalidades, cargos adicionales o ajustes de facturación a los OMV con base en los precios minoristas ofrecidos a los usuarios finales. Esta medida protege la independencia comercial de los operadores virtuales.

Sin embargo, observamos que el texto permite, “por acuerdo entre las partes”, la utilización de referencias a precios minoristas para la determinación de valores mayoristas iniciales, sin prohibir la inclusión de valores mínimos o ingresos garantizados dentro de los contratos. Esta omisión puede convertirse en una restricción indirecta a la autonomía comercial de los OMV, generando una dependencia contractual y limitando su capacidad para competir libremente en precios y servicios.

Lo anterior resulta contradictorio con el espíritu de los condicionamientos impuestos por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) a la integración entre Colombia Móvil S.A. E.S.P. y Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC, que buscaban precisamente garantizar que los OMV pudieran operar de forma independiente y sin barreras contractuales.

Por tanto, Virgin Mobile Colombia S.A.S. recomienda a la CRC incluir una disposición que prohíba expresamente el establecimiento de valores mínimos, metas de tráfico o ingresos obligatorios en los acuerdos OMR–OMV, asegurando que ninguna figura contractual pueda ser usada para limitar la autonomía de los OMV en su entorno competitivo.

Comentario 3. Cláusulas restrictivas de competencia y contratación entre OMV

Teniendo en cuenta la reciente integración de Colombia Móvil S.A. E.S.P. y Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC, y la consecuente reducción de alternativas de red para los OMV, se hace aún más necesario garantizar que los contratos mayoristas no incluyan penalidades ni incrementos de precios por parte de los OMR hacia los OMV que decidan contratar o alojarse en redes de otros OMR.

La ausencia de esta prohibición puede dar lugar a prácticas anticompetitivas que limiten la capacidad de los OMV de diversificar su operación o buscar mejores condiciones comerciales, afectando su viabilidad y debilitando la competencia en el mercado.



Virgin Mobile Colombia considera esencial que la resolución incluya una cláusula expresa que prohíba sanciones, penalidades o ajustes de precios hacia los OMV por su decisión de contratar o migrar servicios hacia otros operadores. Tal disposición estaría en línea con los principios de neutralidad, libre elección e igualdad de trato, fortaleciendo el ecosistema mayorista nacional posterior a la integración OMR.

Comentario 4. Actualización de tarifas mayoristas y modelos alternativos de remuneración

Virgin Mobile Colombia S.A.S. celebra la reducción de las tarifas reguladas aplicables al acceso mayorista de los OMV, ya que se ajustan mejor a la dinámica actual del mercado móvil, caracterizado por una disminución sostenida de precios a los usuarios finales, una fuerte competencia comercial y márgenes cada vez más estrechos para todos los actores, así mismo, disminuye la brecha generada por la resolución 7007 de 2022 que claramente y según las disminuciones evidenciadas en este proyecto regulatorio, denotaba que los OMV debían pagar unas tarifas más altas a los OMR que el precio que estos podían cobrar dentro del mercado, es importante precisar que los OMR igual compiten en un mercado unificado con los OMR en precio, el cual es uno de los factores con mayor injerencia en la decisión de elección de los usuarios, por tanto, los OMV deben adaptarse a los precios de mercado y el establecimiento de nichos no puede alejarse considerablemente de estos precios.

No obstante, al analizar el proyecto, se observa que, aunque se reducen los costos entre OMR, por ejemplo, los cargos de roaming o interconexión, estos beneficios no siempre se extienden a los OMV que adoptan modelos alternativos de remuneración distintos al esquema “precio por cantidad” (PXQ).

Resulta importante resaltar que no existe en la propuesta una prohibición para que los OMV deban migrar sus esquemas actuales de remuneración hacia modelos como el de PXQ o que los OMR no puedan exigir unilateralmente el cambio de condiciones contractuales de remuneración a los OMV, por lo tanto, advertimos que si las tarifas reguladas no se ajustan adecuadamente a la realidad del mercado, podrían situarse por encima de lo que pagan los usuarios finales, generando distorsiones similares a las observadas bajo la regulación anterior, lo cual podría ocasionar la salida del mercado de los OMV. Así mismo, debe existir una cláusula como la señalada por la SIC en sus condicionamientos para la integración que asegure que no se harán cambios unilaterales por parte de los OMR sobre los esquemas de remuneración pactados actualmente, sobre todo, teniendo en cuenta que con dicha integración se reduce en gran medida la existencia y competencia de diferentes OMR con la posibilidad de alojar OMV's.

En un contexto de alta concentración y con menos operadores con red disponibles, esta situación podría volver insostenible la operación de los OMV, desembocando en la salida de actores y, en consecuencia, reduciendo la competencia en perjuicio del usuario final.



Por tanto, recomendamos que la CRC asegure la neutralidad tarifaria entre diferentes modelos de remuneración, promoviendo que los beneficios derivados de la eficiencia entre OMR se trasladen equitativamente a todos los esquemas mayoristas ofrecidos a los OMV y que se asegure la existencia de cláusulas que protejan los esquemas de remuneración alternativos al PXQ.

Comentario 5. Cumplimiento de los condicionamientos de la SIC y mecanismos de supervisión y transparencia

Por otro lado, consideramos que el proyecto no refleja completamente los condicionamientos establecidos por la SIC en el marco de la integración OMR antes mencionada, los cuales buscaban evitar el fortalecimiento de posiciones dominantes y mitigar riesgos de exclusión de los OMV.

En particular, no se contemplan mecanismos de monitoreo periódico de acuerdos mayoristas, ni obligaciones de transparencia o publicación de ofertas de referencia, ni tampoco una prohibición explícita de cláusulas de exclusividad o restricciones multilaterales en los contratos OMR-OMV.

Virgin Mobile Colombia S.A.S. solicita considerar la incorporación de medidas complementarias como:

- La obligación de los OMR de reportar periódicamente a la CRC las condiciones de sus acuerdos con OMV.
- La implementación de modelos contractuales de referencia con principios de neutralidad y no discriminación.
- La revisión anual de los impactos competitivos derivados de la integración, en línea con los esquemas de seguimiento exigidos por la SIC.
- La prohibición de existencia de Mínimos de facturación o tráfico contractuales.
- La protección de esquemas de remuneración diferentes a PXQ y garantizar que la disminución de costos de los OMR se traslade a dichos sistemas.
- La implementación de cláusulas contractuales que garanticen la prohibición de penalidades ante la suscripción de contratos con múltiples OMV.

Estas acciones dotarían a la regulación de coherencia frente a la política de competencia y fortalecerían la supervisión de las relaciones mayoristas en un entorno de alta concentración.

Virgin Mobile Colombia reitera su compromiso con el fortalecimiento de la competencia, la innovación y el acceso equitativo en el mercado móvil colombiano, agradecemos el esfuerzo de la CRC por avanzar en una regulación moderna y flexible y confiamos en que las observaciones aquí presentadas contribuyan a garantizar un marco equilibrado que fomente la sostenibilidad de los operadores móviles virtuales y que continúe beneficiando a los usuarios del país.



Comentario 6. Revisión de la fórmula actual de constitución de garantías para OMV

Finalmente, un último aspecto que consideramos pertinente abordar se relaciona con la fórmula actual de constitución de garantías exigidas a los OMV dentro de los acuerdos de acceso mayorista.

A medida que el tráfico y la base de usuarios del OMV crecen, el valor de las garantías bancarias exigidas se incrementa de manera proporcional, generando un impacto significativo en la caja operativa y en la disponibilidad de capital de trabajo. Estos incrementos, al no estar vinculados a una evaluación de riesgo real ni a un parámetro de proporcionalidad respecto de la operación, pueden llegar a comprometer la sostenibilidad financiera del operador.

Dado que las garantías buscan cubrir el riesgo de impago y no deben convertirse en barreras de entrada o expansión, *Virgin Mobile Colombia* considera importante que la CRC revise o precise lineamientos generales sobre criterios de constitución, actualización y proporcionalidad de las garantías, de manera que estas reflejen de forma razonable el riesgo de cada operación y no limiten la capacidad de los OMV de crecer y competir en igualdad de condiciones en el mercado mayorista.

Atentamente,

Firmado por:

Felipe Villa Murra

7724C30B47814FC...

FELIPE VILLA MURRA

Representante Legal

VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.