

Señores

## COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC

**SUMA MÓVIL S.A.S.** ha procedido con el análisis del documento publicado por la CRC respecto a la **“Revisión de los regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación por llamadas caídas”** y tiene para el efecto, los siguientes comentarios:

1. El artículo 3 del proyecto de resolución pretende modificar el artículo 2.1.17.3 del Capítulo 1 Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 así:

*“TRÁMITE DE PORTACIÓN. El usuario podrá elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación. Si el usuario presenta la solicitud de portación dentro del horario hábil (8 a.m. a 4 p.m. de lunes a viernes) su número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente. El plazo máximo de portación será de 1-3 días hábiles.*

*El usuario podrá presentar la solicitud de portación a través de cualquiera de los medios de atención al usuario.*

*El operador debe disponer de un banner estático en su página web, a través del cual el usuario puede presentar la solicitud de portación de su línea, diligenciando la información dispuesta en el artículo 2.6.4.3 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Una vez diligenciada esta información se entenderá presentada la solicitud de portación, sin que para esto el operador pueda exigir al usuario remitirse a un medio de atención distinto”*

Como puede observarse el objetivo está centrado en reducir de 3 días hábiles el proceso de portación a tan solo 1 día hábil, lo que se traduce en, si, una ventaja para los usuarios, pero en un perjuicio para los Operadores Móviles Virtuales, quienes trabajamos bajo modalidad prepago, ya que este hecho podrá desencadenar portaciones masivas hacia el operador que ofrece las tarifas más atractivas.

Es cierto que esta forma ha sido implementada en otros países donde se ha obtenido un resultado exitoso, sin embargo, no podemos compararnos con ellos, allí el mercado móvil no está tan concentrado en un solo operador como si ocurre en Colombia y con un detalle adicional, los usuarios deben tener una permanencia mínima en el Operador donante si quieren trasladarse, lo que no

pasa acá, un ejemplo de ello es el caso de Honduras y Chile, donde la portabilidad, si, es tramitada en un día, pero solo puede solicitarse si el usuario ha tenido un permanencia como mínimo de 60 días con su Operador.

En un estudio realizado en América Latina respecto al particular<sup>[1]</sup>, se pudo establecer que, en México, donde el traslado se realiza en un día, sin ningún

[1] <https://www.theciu.com/publicaciones-2/2018/2/6/portabilidad-numrica-en-amrica-latina-condicin-necesaria-pero-insuficiente-para-la-competencia>

tipo de penalización, el único ganador en el proceso de líneas portadas fue el operador incumbente:

*"No obstante, en mercados con síntomas de escasa competencia, como es el caso de México, la portabilidad numérica puede no contribuir de forma inequívoca a la desconcentración del mercado. En el caso de este país, aunque la normatividad aplicable a la portabilidad ha permitido su funcionamiento efectivo y expedito, aunado al uso creciente entre los suscriptores móviles, la deficiente e insuficiente aplicación de medidas regulatorias a favor de la competencia ha permitido al operador incumbente constituirse como el único ganador neto en líneas portadas"*

Así pues, el objetivo de disminuir el plazo para realizar la portación, reiteramos, afectará a los Operadores que contamos con una participación mínima del mercado de las telecomunicaciones.

Por lo expresado, solicitamos sea replanteada la posición de la CRC respecto a lo pretendido.

2. Frente al proceso de compensación automática, con el cual se busca modificar a través del artículo 19 del proyecto, el numeral 2 del Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución 5050 de 2016:

***"2. Compensación automática para usuarios en modalidad prepago que no hayan adquirido un plan con capacidad de voz ilimitada por deficiente prestación del servicio de voz a través de redes móviles"***

***2.1. Determinación del valor de la compensación.***

*De acuerdo con lo previsto en el numeral 2.1.11.1.2 del Artículo 2.1.11.1 del Capítulo 1 del Título II de la presente resolución la compensación automática para usuarios en modalidad prepago que no hayan adquirido un plan con capacidad de voz ilimitada por deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de redes móviles ~~deberá efectuarse de la siguiente forma:~~*

***2.1.1. Compensación Automática Individual:*** ~~La compensación individual será el resultado de multiplicar la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes para cada usuario en particular, por el factor de compensación aplicable a cada operador:~~

~~Compensación individual [Tiempo al aire] = [ELC\*Fc]~~

Tenemos que dicha compensación aplicará única y exclusivamente para usuarios en modalidad prepago, es decir, vemos como, de nuevo, estamos frente a una situación que claramente nos pone en desventaja frente a los OMR, pues. son éstos los dueños de la red, es decir, los OMV no tenemos como garantizar que no se presenten caídas en las llamadas.

Aunado a lo anterior, la percepción del usuario final frente a la calidad de sus servicios recaerá solamente sobre los OMV, ya que concluirá, de manera errónea, claro está, que solo recibirá compensación por parte nuestra, porque no tenemos una buena calidad en la prestación del servicio.

Por tal razón consideramos que, la compensación debería ser eliminada de la norma o aplicada al dueño de la infraestructura únicamente, pues esto no redundaría en una mejor prestación del servicio, la excelencia en la calidad es nuestra razón de ser, por ello, reiteramos la solicitud de eliminar la compensación de la regulación vigente o hacer el ajuste pertinente.

De esta forma, presentamos nuestros respetuosos comentarios.

Cordialmente,

**Constanza Giraldo Botero - Legal Counsel Colombia**



T. +57 333 621 7147

@ [constanzag.botero@sumamovil.com](mailto:constanzag.botero@sumamovil.com)

Carrera 7 # 19 - 48 Edif. Banco Popular, piso 6  
Pereira, Risaralda. Colombia

[www.sumamovil.com.co](http://www.sumamovil.com.co) | [Aviso legal](#)

Es una compañía de Grupo Ingenium Tecnología