

116751100G- 0304

Bogotá, 15 de noviembre de 2019

DOCTORA

**ZOILA VARGAS MESA**

DIRECTORA EJECUTIVO

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

CALLE 59A BIS NO. 5-53

**Asunto:** Proyecto regulatorio “Revisión de los regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación Automática por llamadas caídas”

Respetada doctora Vargas:

De manera atenta nos permitimos realizar los siguientes comentarios al proyecto regulatorio del asunto, no sin antes indicar que desde TELEFONICA resaltamos la labor de revisión de algunos temas establecidos en el Régimen de Protección de Usuarios que dadas circunstancias particulares requieren y seguirán requiriendo revisión por parte del regulador como el dinamismo del sector, las necesidades de los usuarios, el uso de nacientes herramientas tecnológicas al servicio de estos y la necesidad de generar incentivos adecuados para su uso y apropiación, entre otros aspectos. Aun cuando el Régimen de Protección de Usuarios fue expedido apenas un par de años seguirá siendo necesario revisar algunos temas puntuales afines con la cuarta revolución industrial y que pueden estar siendo ineficientes u obsoletos actualmente.

A continuación, nos permitimos realizar los comentarios puntuales respecto de los temas del proyecto regulatorio:

➤ **Portabilidad numérica móvil.**

De acuerdo con el análisis realizado por la CRC la opción que más beneficios presenta es aquella denominada como “tiempo de portación inferior a 1 día”, sin embargo en la redacción del articulado del proyecto es necesario realizar aclaraciones y/o modificaciones que permitan la operabilidad de dicho proceso en estos términos, dado que el proyecto modifica el artículo 2.1.17.3 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.

Como es de conocimiento de la CRC las ventanas de cambio se realizan en la madrugada con el propósito de que el periodo en el cual el cliente no posee servicio, producto del proceso de portación del proveedor donante al proveedor receptor, sea lo menos perceptible para los usuarios, tal y como lo establece el artículo 2.6.4.9 de la resolución 5050 de 2016, en la cual se señala que dicho periodo no podrá superar las dos horas y debe ser publicado entre las 00:00 horas y las 6:00 horas.

En virtud de lo anterior, al definir el horario hábil de recepción de 8am a 4pm implicaría que una solicitud recibida minutos antes de las 4pm tendría que ser ejecutada en la madrugada del día siguiente, lo cual haría que todo el proceso en el que se involucran tanto operadores como ABD se adelante antes de las 4pm, hecho que resulta imposible incluso cuando algunos de esos trámites se realicen en línea.

Por lo tanto, para poder cumplir con los términos establecidos en el proyecto, es necesario que este horario sea establecido única y exclusivamente para la recepción de las solicitudes, pero no para adelantar los procesos subsiguientes; por lo tanto existiría un rango de tiempo dentro del horario hábil que no alcanzaría a cubrir a clientes y este sería el tiempo máximo del proceso hasta la notificación de la FVC por parte del ABD , y no aplicarían para que se pueda surtir la ventana de cambio en la madrugada del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

Por otra parte, si bien el proyecto regulatorio contempló la disminución de algunos tiempos en el proceso de portación es necesario que se tengan en cuenta todos los temporizadores que existen actualmente, y que sean ajustados de modo que permitan cumplir con el tiempo de portación estipulado en el proyecto regulatorio.

A continuación se definen los temporizadores asociados al proceso de portación, los cuales serán configurables:

Nombre Temporizador	Descripción	Duración máxima	Tipo Calendario
TR2	Tiempo de envío de la solicitud de portabilidad al donante desde la recepción de la solicitud del operador receptor	30 minutos	Laboral

TR3	Tiempo de respuesta del donante a una solicitud de portabilidad, desde que el ABD se la envía	1 día	Laboral
TR4	Tiempo que tiene el ABD para validar un rechazo del donante y enviar el mensaje 1004 al receptor contado desde que recibe el 1003 de rechazo del donante	4 horas	Laboral
TR5	Tiempo que tiene el ABD para enviar el mensaje 1004 de aceptación al receptor desde que recibe el 1003 de aceptación del donante	30 minutos	Laboral
TR6	Tiempo que tiene el ABD para enviar el mensaje 1005 al receptor y al donante desde que envía el mensaje 1004 de aceptación	60 minutos	Laboral
TR7	Tiempo que tiene el operador receptor para enviar el mensaje 1006 indicando la fecha de la ventana de cambio desde que el ABD envía el mensaje 1005	60 minutos	Laboral
TR8	Tiempo que tiene el ABD para enviar el mensaje 1007 de confirmación de ventana al receptor y al donante desde que recibe la planeación de la ventana del receptor	60 minutos	Laboral
TVC	Plazo máximo de ventana de cambio desde que el ABD recibe el mensaje 1001 del receptor, siempre y cuando el usuario no esté activo el flag de ampliación de ventana por haber sido elegida la ventana por el usuario.	3 días	Laboral
TVC2	Plazo máximo de ventana de cambio desde que el ABD recibe el mensaje 1001 del receptor cuando está activo el flag de ventana ampliada, es decir el usuario elige la fecha de la ventana de cambio	30 días	Natural

En este sentido, la mayoría de estos temporizadores deben ser ajustados para que los mismos sean realizados preferiblemente en línea con el propósito de cumplir con el tiempo de portación de menos de un día, aunado a lo ya señalado en relación con el horario hábil de portación en comentarios precedentes.

En el marco de este proceso tienen vital relevancia (i) El tiempo de notificación de rechazo identificado por el ABD que hoy toma 60 minutos, y que debe ser contemplado preferiblemente en línea o máximo en 10 minutos, (ii) El tiempo de notificación de aceptación por el ABD que igualmente toma 60 minutos actualmente, deberá contar con un término máximo de 10 minutos, aunque preferiblemente debería ser en línea, y (iii) el Tiempo de notificación de aceptación o rechazo por parte del proveedor donante, el cual debe contar con una verificación más compleja, el cual hoy toma 1 día de conformidad con lo establecido en el artículo 2.6.4.7., y que el proyecto propone la disminución del tiempo a 3 horas hábiles, que consideramos que podría cumplirse siempre y cuando se simplifique el proceso de revisión y remisión de soportes establecidos en el artículo 2.7.4.7.4., en especial en lo que tiene que ver con las pruebas establecidas como soporte para el rechazo, la cuales podrían ser sustituidas por un formato digital de fácil diligenciamiento y que permita que el proceso sea más eficiente, para lo que proponemos el ajuste del artículo en mención y su sustitución por el siguiente formato:

**FORMATO RECHAZO**

Numeración:	celular recibido en la solicitud
Nombre Cliente:	nombre completo del cliente
Tipo Documento:	CC ,CE NIT...
Nro documento:	Número de documento del cliente
Estado de la numeración:	Situación de la numeración ACTIVA,PREACTIVA,SUSPENDIDA,DESACTIVADA,NO ASIGNADA..ETC
causa suspensión:	PERDIDA, ROBO,COBROS..ETC
fecha vencimiento saldo/#factura /periodo :	dd/mm/aaaa
Producto:	prepago/postpago
Motivo rechazo:	titularidad, fraude, extravío, suspendido falta de pago

Y en todo caso, que en el evento en que se requiera el envío o remisión de los soportes correspondientes de rechazo al ABD, que estos puedan ser remitidos cuando menos dentro de los dos (2) días siguientes a la notificación del rechazo. Aun cuando consideramos que dado que el ABD no cumple funciones de vigilancia y control o similares, no debería ser necesario el envío al ABD de dichos soportes.

En este mismo sentido, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo tercero del proyecto es necesario aclarar si las horas hábiles se entienden dentro del horario allí establecido, y si la solicitud se presenta a las 3pm las tres horas abarcan una hora del día de la solicitud y las dos adicionales del día hábil siguiente; caso en el cual la ventana de cambio no podría ejecutarse en el día hábil siguiente a la solicitud, por lo cual se sugiere revisar a través de mesas de trabajo con el ABD y los operadores la mejor forma de ajustar y entender estos tiempos. Desde TELEFÓNICA consideramos que este tiempo debe ser en línea, para usuarios personas naturales, pero si debe contemplarse un tiempo de 3 o 4 horas hábiles para clientes personas jurídicas cuyos anexos a la solicitud de portación requieren una revisión detallada no podría surtir en línea.

Por otra parte, la propuesta de modificación del artículo 2.6.4.7 de la resolución 5050 de 2016, debe ajustar el tiempo de 3 horas hábiles en el inciso primero con el inciso final ya que existe una incoherencia en cuanto en el inciso 1 no se realiza la disminución del tiempo de 1 día hábil a 3 horas hábiles.

Ahora bien, en este mismo artículo es necesario solicitar a la CRC la modificación del literal “v.” de las causales de rechazo en tanto los mismos supuestos de hecho que sirven de fundamento para el rechazo de la portación que contiene dicho literal deben ser aplicables, tanto para solicitudes de portación múltiples como para solicitudes individuales, por tratarse de los mismos supuestos de hecho; así mismo, no debería existir una discriminación en tanto se trate de solicitudes múltiples o no por cuanto los supuestos de hecho son suficientes para generar el rechazo independientemente de este aspecto, por lo que se propone la siguiente redacción:

*“v. Cuando se trate de solicitudes de portación que incluyan líneas desactivadas, inactivas o que no existen en la red, para modalidades prepago y pospago, copia del documento mediante el cual el Proveedor Donante determinó el estado de desactivación, no activación o inexistencia.”*

Esta modificación regulatoria resulta determinante para atacar la problemática que se ha presentado de forma recurrente sobre la existencia de portaciones irregulares, esto es, que versan o recaen sobre líneas que no han sido activadas comercialmente por los operadores, y sobre las que, sin embargo, se reciben solicitudes de portación. Y que a pesar de la evidente irregularidad, resulta difícil encuadrar esa casuística en una causal de rechazo de las existentes actualmente, en tanto que se presta para diferencias de interpretación y aplicación normativa.

Ahora bien, el artículo 17 del proyecto regulatorio propone la modificación del artículo 2.6.4.10., incluyendo un párrafo que señala:

*“PARÁGRAFO. El ABD deberá adelantar el procedimiento establecido en los numerales 2.6.4.10.2 y 2.6.4.10.2 del presente artículo, sin que se requiera aviso del proveedor receptor, con respecto a los números que aparezcan registrados en la Base de Datos Administrativa como portados a un proveedor que ha sido desconectado o ha salido del mercado, de manera que tales números sean eliminados de la Base de Datos Administrativa y retornen al proveedor asignatario.”*

De manera respetuosa se solicita adicionar en el párrafo en mención, la obligación por parte del ABD de coordinar con los PRST las acciones de reasignación de rangos del operador que ha sido desconectado o ha salido del mercado en la BDA, con el propósito de que esta labor no quede indefinida y termine generando problemas en su ejecución.

Finalmente, el artículo 3 del proyecto regulatorio establece la siguiente obligación:

*“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”*

Desde TELEFÓNICA consideramos que la promoción de la digitalización de trámites y medios de atención, debe ser un proceso de construcción conjunta entre operadores y regulador, y que en todo caso el trámite del proceso de regulación aún no ha siquiera generado un documento de identificación del problema, sus causa y consecuencias, por lo que parece apresurado imponer obligaciones de digitalización a cargo de los operadores antes de que se defina y surta el proceso respectivo.

Ahora bien, la promoción de la digitalización se logrará sólo a través de la generación de los incentivos adecuados tanto a los operadores y a los usuarios para su uso y apropiación, más que con la imposición de obligaciones particulares sobre los medios y las formas en que se deben realizar ciertos trámites, así como identificando las barreras regulatorias que puedan existir de cara a la digitalización. Imponer este tipo de medidas a trámites que muy posiblemente los operadores ya tienen digitalizados puede ser contraproducente y pueden generar incentivos negativos más que la promoción de estas herramientas.

En virtud de lo anterior, solicitamos muy respetuosamente a la CRC que no se impongan obligaciones regulatorias en cuando a modo, medios y condiciones de trámites digitales, hasta tanto se genere todo el proceso regulatorio que viene adelantando la CRC, con la participación y discusión sectorial correspondiente, por cuanto podría ser contraproducente frente a los propósitos de facilitar y promover la digitalización de trámites de los usuarios.

## ➤ **Compensación automática por llamadas caídas**

El documento analiza 3 alternativas, (i) Mantener la compensación de llamadas caídas, (ii) Eliminar la compensación por llamadas caídas, y (iii) Limitar la compensación por llamadas caídas haciéndola aplicable solo a usuarios en modalidad prepago, cuando no se trate de planes de consumo ilimitado. Al final se escoge la tercera alternativa, ya que presuntamente reporta la mayor disminución en costos y la mayor efectividad respecto del escenario actual.

Teniendo en cuenta que las razones que dieron origen a las medidas de compensación por llamadas caídas ha desaparecido dado que los indicadores de calidad han mejorado ostensiblemente, y que la propia CRC reconoce en el documento la pérdida de efectividad de la medida, que trae como consecuencia un incremento de quejas, la percepción negativa del usuario hacia el operador y la propia CRC, y la baja valoración de los usuarios frente a la compensación recibida, parece que la medida propuesta no ataca ni el problema ni las consecuencias.

A nivel conceptual, siendo que el documento afirma que una de las causas del problema es el cambio en la tasación de minutos a segundos, resulta extraño que no se contemplara una alternativa regulatoria para eliminar la compensación para la modalidad de prepago también para los planes de tasación por segundos, pues esto aumenta la baja percepción de la compensación por parte de los usuarios, máxime cuando el propio documento soporte señala que:

*“A partir de lo anterior se puede estimar que actualmente el 47,8% de los usuarios prepago y el 4,8% de los usuarios pospago son los que pueden percibir pérdidas con*

*ocasión de la caída de llamadas, **dado que tienen planes por minutos y con baja capacidad de consumo.***

Nótese cómo una condición para percibir “pérdidas” con ocasión de las llamadas caídas son aquellos usuarios que tienen planes por minutos, luego aquellos usuarios prepago que no tienen planes por minutos sino por segundos no deberían ser objeto de compensación alguna.

Dicho de otro modo, la propuesta regulatoria, mantiene tanto el problema identificado como las consecuencias del mismo, en tanto la compensación no dejará de perder efectividad por tratarse de usuarios prepago, máxime cuando la medida no excluye a los usuarios con tasación por segundos, una de las causas del problema identificadas por la CRC. Además, las consecuencias las van a seguir sufriendo tanto los usuarios como los operadores, ya que la compensación en no pocas ocasiones resulta irrisoria para los usuarios, y termina generando una imagen negativa para el operador, dado que este no valora los minutos que le son compensados, y la disminución de las quejas puede que sea nula puesto que la mayoría de los usuarios de servicios móviles contratan servicios en la modalidad de prepago, para el caso de TELEFÓNICA aproximadamente el 80%, luego la disminución de las consecuencias identificadas va a ser casi cero.

Esto también ha sido identificado plenamente por la CRC tanto en el documento soporte como en el documento de identificación del problema, así:

*“Como resultado de la definición de los criterios de evaluación mencionados, las siguientes condiciones hacen necesario que la CRC se pregunte si las reglas de compensación definidas en su momento son necesarias en la actualidad:*

- *Para la época en la cual se adelantaron los análisis que dieron como resultado la medida regulatoria de compensación automática por llamadas caídas, **no era común el ofrecimiento de planes con tasación y tarificación por segundos.***

*(...)*

- *En virtud de la medida de compensación automática, en algunos casos los usuarios **pueden tender a generar una mala recordación del operador y de la CRC** -al estar referida de manera explícita en los SMS que reciben los usuarios en donde se informa de la compensación-, situación que resulta contraria a los esfuerzos que se vienen adelantando desde diferentes sectores para mejorar la calidad de los servicios.”*

Estas situaciones, entre otras ya descritas, que han sido identificadas plenamente por la CRC no van a cesar como consecuencia de la alternativa regulatoria propuesta.

Desde TELEFÓNICA valoramos el esfuerzo por adelantar en el documento un análisis numérico que permita orientar mejor la decisión. Sin embargo, este ejercicio tiene varias falencias:

## **Sobre la alternativa 1 (mantener), contemplada en la tabla 11:**

- No es claro de donde sale la cifra cercana a los \$69 millones de costos de cumplimiento de los operadores.
- No se entiende la lógica detrás de la cifra del costo de oportunidad de los usuarios; el texto menciona que si la medida se mantiene el promedio de portaciones cae un 20%, y sobre ese número se estima un 10% de clientes que habría aumentado su facturación \$10.000. Ni los citados porcentajes ni el valor de facturación tienen explicación alguna, haciendo completamente subjetivo el ejercicio.
- En el costo de oportunidad de los operadores no se valoran los minutos y segundos entregados a los clientes por cumplir la medida.
- No se detalla por qué se considera que el costo para la SIC es el 1%, siendo que en la publicación del documento gris se menciona que las quejas por caída de llamadas apenas alcanzan el 0,04% del total de quejas.

**En lo tocante a la alternativa 2 (eliminar) de la tabla 12**, señala la CRC, que la eliminación de compensación tiene un costo de oportunidad para los usuarios, relacionado con el menor aprovechamiento de las ofertas, la cual consideramos no tiene ninguna relación, dado que incluso la misma tiene un valoración muy baja por parte de los usuarios; tampoco entendemos la relación entre la falta de compensación y la disminución de las portabilidades, y consideramos que es un supuesto que no guarda ningún soporte ni relación directa, al menos comprobada o analizada de manera suficiente.

En este sentido consideramos que el mismo documento soporte y el documento de identificación del problema cuenta con suficientes soportes y evidencias que permitan identificar que la mejor alternativa regulatoria es la eliminación total de la compensación.

Lo anterior, por cuanto la alternativa propuesta no ataca el problema, es decir ajustar la compensación como se propone no soluciona la pérdida de efectividad de la medida, máxime cuando las razones principales de la regulación de compensación han desaparecido tal y como lo evidencia la propia CRC en los documentos en mención, dado que los indicadores de calidad han mejorado ostensiblemente, respecto a lo cual el documento soporte señala:

*Ahora bien, la caída de llamadas ha venido disminuyendo considerablemente. Mientras que en el cuarto trimestre de 2013 se registraron cerca de 480 millones de llamadas caídas, en el cuarto trimestre de 2017 el número fue de 141 millones aproximadamente, es decir, una disminución del 70%. Esto sin mencionar que, para el segundo trimestre de 2018, la cifra de llamadas caídas ni siquiera alcanza las 600 mil, lo que evidencia una mejora considerable en este tipo de problemas de la prestación del servicio móvil.*

*Esto permite evidenciar que las condiciones de calidad en el servicio de voz móvil han mejorado, en lo relacionado con la caída de llamadas, situación que guarda relación directa, por una parte, con las decisiones regulatorias adoptadas recientemente para priorizar la mejora en el servicio, y por otra parte, con los esfuerzos que realizan los operadores de manera continua para introducir mejoras en la red y, en consecuencia, en la prestación de los servicios. Esto a su vez se ve reflejado en las encuestas que la CRC*

realiza de manera periódica, en donde se consulta a los usuarios por diferentes atributos de los servicios móviles que consumen.

Por otra parte, en el documento de identificación del problema la CRC señaló lo siguiente:

*“Es así como se trabajó en la adopción de mecanismos de compensación por deficiencias en las comunicaciones de voz a través de las redes móviles<sup>6</sup>, ello de acuerdo con lo establecido en la Agenda Regulatoria para el año 2013. Los principales focos de atención se enmarcaron en i) el potencial incumplimiento de parte de los proveedores en la calidad de la provisión de servicios de voz móvil, y ii) el empoderamiento al usuario y disminución de los costos asociados a la reclamación por la mala calidad de los servicios de voz móvil, con el fin de que este pueda recibir algún tipo de resarcimiento en los casos en que la calidad del servicio no se ajustara a lo contratado.*

*Durante la ejecución del proyecto se evidenció la necesidad de adoptar un mecanismo regulatorio idóneo para la protección de los derechos de los usuarios, y en especial para la protección del derecho fundamental a la comunicación. Es así como la vulneración de estos derechos se materializa a partir de: i) la falta de disponibilidad de la red –en línea con lo que ya estaba vigente en la Resolución CRC 3066 de 2011 y que hoy se mantiene en la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada mediante la Resolución CRC 5111 de 2017-; y ii) la deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles en razón a los eventos.”*

Ahora bien, aunado a la falta de revisión de otras alternativas regulatorias como la descrita anteriormente, la alternativa elegida parte de supuestos que no obedecen a la realidad, dado que la CRC no contaba con información por empleo de la complejidad y costos asociados a la implementación de la modificación propuesta, pues la información solicitada en el proceso de consulta no la tuvo en cuenta.

**Y en cuanto a la alternativa 3**, en el análisis de costos de AOM, el documento sostiene que: *“Los primeros meses de implementación pueden aumentar ligeramente, sin embargo, una vez surtido ese costo inicial, este costo se reduce en la proporción de usuarios en pospago (20%) que ya no serán compensados.”*

En este sentido señala la CRC que los costos de implementación pueden aumentar ligeramente, con un estimado de 54 millones de pesos que no cuentan con ningún soporte pero que además desconoce la realidad del proceso de compensación, así como, las implicaciones y dimensión de la medida.

En primer lugar, no se trata sólo de un ajuste menor; la propuesta formulada implica una complejidad bastante alta en la medida en que actualmente los sistemas de la compañía desarrollados e implementados hace años, no están preparados para identificar cuales llamadas caídas corresponden a un plan ilimitado y cuáles no, dado el comportamiento de los usuarios en el uso de su recarga.

En este sentido un usuario de servicios móviles bajo la modalidad de prepago, fácilmente puede cambiar sus hábitos de consumo y por lo tanto su plan de una semana a otra, pasando de tener planes con minutos ilimitados a tener planes con minutos limitados, lo cual hace supremamente compleja la identificación de las llamadas caídas bajo uno u otro esquema. Puede suceder incluso que en una misma llamada que supere la fecha de vigencia de un plan ilimitado se utilicen algunos minutos de un plan limitado, lo cual complejiza aún más el tema y son todos estos escenarios que deben contemplarse en los sistemas de la compañía, para cumplir con la regulación vigente.

Para el caso de TELEFONICA aproximadamente el 45% de los usuarios que “tienen planes ilimitados” compran estos paquetes de manera recurrente, lo cual no implica que en algunos periodos del mes usen su recarga en planes limitados, lo que quiere decir que más del 50% de nuestros usuarios prepago con “planes ilimitados” varían su consumo permanentemente entre planes limitados y planes ilimitados.

En este sentido, validaciones preliminares al interior de las áreas de la compañía, pueden evidenciar que la propuesta regulatoria generaría desarrollos complejos que pueden tomar varios meses e inversiones adicionales. Una macroestimación preliminar teniendo en cuenta el tiempo de consulta pública de la propuesta regulatoria, y la imposibilidad de contar con mayor detalle en tan poco tiempo indica al menos lo siguiente:

1. **Desarrollo:** Implica cruzar el tráfico cursado (que se usa actualmente) con el tráfico tasado para identificar las exclusiones a los planes ilimitados teniendo en cuenta que debe hacerse para todos los CDRs candidatos, siendo posible que un CDR cursado equivalga a más de uno tasado. Tal desarrollo es de alta complejidad e implica, además, migrar el desarrollo actual a la plataforma de big data. Por lo anterior, macro-estimamos unas 150 jornadas, para un valor aproximado de **\$86.618.850**.
2. **Infraestructura:** Al incrementarse el nivel de procesamiento requerido (por lo explicado en el punto anterior), se requiere adquirir un nodo adicional para la plataforma de big data con un costo aproximado de US\$30.000, (unos COP\$100 millones incluyendo los servicios de instalación y el licenciamiento).
3. **Soporte:** Aproximadamente **\$2.000.000** adicionales al año.

Estos costos, se reitera, son una revisión inicial que sólo contempla los costos de implementación pero que además tampoco se reducen en una proporción del 20% cuando se dejen de compensar usuarios pos pago, por cuanto todos los costos recurrentes asociados a la compensación seguirán siendo necesarios para cumplir la medida. Inclusive puede que se incrementen dadas las complejidades mencionadas, por ejemplo en horas hombre, y debe tenerse en cuenta de manera adicional que la migración de sistemas y demás acciones requieren un tiempo por lo menos de nueve meses.

Por último en este apartado, en el costo de oportunidad de los operadores no se valoran los minutos y segundos entregados a los clientes por cumplir la medida.

**El análisis de efectividad** merece unos cuestionamientos similares. El puntaje que ha asignado la Comisión a los atributos de cada alternativa no tiene ninguna explicación, siendo que su modificación altera por completo el resultado. La CRC debe considerar que la alternativa 3 es más costosa que lo previsto, y que no se entiende por qué en mejor percepción de la calidad la alternativa 3 tiene 0.7 puntos pero la alternativa 2 tiene 0 puntos.

Finalmente, vale la pena señalar que para el caso de TELEFONICA el indicador de llamadas caídas no se ha incumplido en lo que va del año 2019, y que en consecuencia las llamadas caídas que son compensadas a los usuarios actualmente se hacen incluso sobre el rango de “tolerancia” permitido por la regulación en tanto se reconoce que las redes de telecomunicaciones no son infalibles a eventos de esta naturaleza, lo cual constituye una razón más para solicitar muy respetuosamente la eliminación total de la compensación automática por llamadas caídas.

Atentamente,

*ORIGINAL FIRMADO*

**MARIA FERNANDA BERNAL CASTILLO**

Directora de Regulación