



Bogotá, D.C., 17 de noviembre 2014

Doctor

JUAN MANUEL WILCHES DURÁN

Comisionado

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A bis No. 5 – 53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9 Bogotá D.C.
Ciudad

Ref: Comentarios al borrador de Agenda Regulatoria 2016-2017.

Respetado doctor Wilches:

En atención al Borrador de agenda regulatoria publicada por la entidad para el año 2016 y los primeros dos trimestres de 2017, **TELMEX COLOMBIA S.A**, en su calidad de concesionario del servicio de televisión por suscripción y de operador de servicios fijos de telecomunicaciones, se permite hacer los siguientes comentarios:

COMENTARIOS GENERALES:

En primer lugar es preciso destacar que de acuerdo con lo señalado por la CRC, la modificación de la Agenda Regulatoria 2015 – 2016 se debe entre otros, a la expedición de la Ley del Plan Nacional de Desarrollo, a los análisis internos de la Comisión, las observaciones recibidas de agentes del sector, y a los “lineamientos y recomendaciones formuladas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE¹”, y demás organismos internacionales.

Resaltamos igualmente lo señalado por la CRC, al indicar que los proyectos y estudios se han enmarcado en los ejes temáticos identificados por la Comisión, a saber: (i) Bienestar Usuario, (ii) Calidad de Servicio, (iii) Competitividad y Desarrollo Económico, e (iv) Innovación.

¹ CRC. Modificación Agenda Regulatoria 2015 – 2016. Coordinación de Relaciones de Gobierno y Asesoría. Octubre de 2015. Pág. 5.



No obstante lo anterior, observamos con extrañeza que pese a existir un proyecto que impacta transversalmente a todos los ejes temáticos definidos por la CRC, en el documento publicado no se encuentra contemplado. Específicamente nos estamos refiriendo a la aplicación de la Metodología RIA para todos los proyectos, lo que permitirá determinar al ente regulador, la necesidad de implementar o no, medidas regulatorias, a través del análisis ex ante, para aquellos proyectos que van a ser expedidos y de manera ex post en aquellos que ya han sido expedidos y es necesario medir el verdadero beneficio.

En su momento la CRC informó que iba a implementar el Modelo de Equilibrio General Computable -MEGC el cual a través de la simulación de diferentes escenarios económicos, permitiría determinar las tendencias de los mercados y de esta manera estudiar la viabilidad de las diferentes medidas regulatorias. Sin embargo, desconocemos si dicha metodología se implementó y los resultados de la misma.

La OCDE en diferentes documentos de mejores prácticas regulatorias, ha sido insistente en la necesidad de evaluar los proyectos regulatorios a través de la implementación de la metodología RIA. Esta mejor práctica internacional ha sido recogida en el Documento Conpes 3816 del 2014 del Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia Departamento Nacional de Planeación, el cual entre otras cosas consagró lo siguiente:

“...En el caso colombiano, la política monetaria y fiscal colombiana cuenta con reconocimiento por sus altos estándares técnicos, debido a que han logrado establecer un proceso de intervención claro y estandarizado. Sin embargo, aunque la Rama Ejecutiva del Poder Público colombiano cuenta con algunos avances en Mejora Normativa, carece de una política explícita y de una institucionalidad con capacidad de seguimiento y herramientas homogéneas. El afán de intervención mediante normatividad, sin un análisis de la complejidad detrás de la problemática, conlleva a la expedición de una gran cantidad de instrumentos jurídicos dirigidos a intervenir consecuencias y síntomas de los problemas, pero no se dirige a las causas reales de los mismos.

En este orden de ideas, las oportunidades de mejora en lo que respecta a la calidad de la producción normativa del poder ejecutivo pueden dividirse en dos pilares:



□ El primer pilar de la iniciativa de Mejora Normativa debe girar en torno, pero no exclusivamente, al *análisis de impacto normativo* (campo poco desarrollado en el país). Este pilar busca avanzar en la adopción y adaptación de herramientas, el desarrollo de la institucionalidad, y la generación de capacidades a partir de las cuales sea posible asegurar la calidad de las normas que expide la Rama Ejecutiva del orden nacional.

□ Por su parte, el segundo pilar -con un mayor desarrollo en Colombia-, está orientado a brindar protección del ordenamiento. Es decir, esta iniciativa busca garantizar que las normas se ajusten a los principios constitucionales que rigen el funcionamiento del Estado colombiano y brinden seguridad jurídica.

Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo central de este documento Conpes es sentar las bases para institucionalizar el Análisis de Impacto Normativo (AIN) en la etapa temprana del proceso de emisión de las normas desde la Rama Ejecutiva, como herramienta dirigida a fortalecer la confianza, efectividad y transparencia de la normatividad, en el mediano y largo plazo”.

En atención a lo expuesto, es prioritario que dentro de la agenda regulatoria de la CRC, se incluya la implementación de la evaluación de todos los proyectos regulatorios bajo metodología RIA, en especial en aquellos proyectos que se refieren al régimen de protección de derechos del usuario, la calidad en la prestación de los servicios, y la actualización del régimen de reportes de información, entre otros, de manera que los mismos cuenten con un análisis detallado a nivel económico, financiero, social y en general del impacto que puedan generar.

COMENTARIOS PARTICULARES:

1. Bienestar usuarios

- Revisión integral del régimen de Protección al Usuario –RPU- de servicios de comunicaciones

Tomando en consideración que la CRC pretende adelantar la unificación del régimen de protección de usuarios para servicios de TIC y de televisión, recomendamos tener en consideración las mejores prácticas contenidas en el Acuerdo CNTV 11 de 2006, para que las mismas sean tenidas en cuenta para



simplificar la normativa contenida en la Resolución CRC 3066 de 2011.

En este sentido reiteramos a la Comisión, que la unificación no deberá estar orientada a establecer regulación más detallada para los usuarios del servicio de televisión por suscripción, quienes en la actualidad gozan de un régimen simple y de fácil comprensión.

Cualquier medida que se aplique que pretenda complejizar la relación del usuario de televisión por suscripción con el operador, deberá (i) estar ampliamente sustentada en un estudio de mercado que evidencia una falla que se pretenda solucionar, y (ii) ser sometida a un estudio ex ante de análisis de impacto normativo bajo metodología RIA, el cual permita identificar si la medida genera un balance positivo a nivel de costo-beneficio.

Con respecto a los ejercicios de psicología del consumidor realizados por la Comisión en ocho ciudades del país, con metodologías de carácter cualitativo y cuantitativo, para explorar el proceso de decisión del usuario y sus principales problemáticas en relación con su operador, es preciso destacar que no se recibió respuesta de la CRC a los comentarios enviados por TELMEX en el mes marzo del presente año, sobre el contenido del cuestionario de la encuesta de medición de percepción de los usuarios, respecto de la calidad de los servicios de comunicaciones, en especial en lo que se refería a que:

- La medición de percepción es un indicador subjetivo, que no puede ser tenido en cuenta para la expedición de normas regulatorias.
- las preguntas no evalúan el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes por parte de los usuarios.
- No es claro si la CRC quería evaluar la percepción en materia de calidad del servicio, o en la atención al usuario, o en materia de satisfacción con la forma en que se realiza la facturación, o el aumento de tarifas.
- La SIC cuenta con información objetiva respecto del cumplimiento de los indicadores de calidad de call center y de centros de atención.



- La encuesta es demasiado larga.
- En una encuesta de calidad, no vemos pertinente las consultas asociadas al incremento de las tarifas.
- Las consultas sobre facturación solo pueden realizarse a los suscriptores y no a los usuarios.

Por otra parte, es importante resaltar que el régimen de PQR del servicio de televisión por expresa disposición legal es diferente al que aplica para los servicios de telecomunicaciones, en este sentido se solicita tener en cuenta esta diferencia en la regulación que se proponga, para evitar problemas jurídicos a futuro.

Finalmente, destacamos la adopción de medios alternativos de solución de controversias, los cuales redundarán en el bienestar del usuario, quien podrá solucionar su situación directamente ante el proveedor y sin desgastarse en controversias administrativas y/o judiciales; para que dicho objetivo se logre es preciso que estos mecanismos sean de carácter vinculante, y constituyan un cierre definitivo de la PQR.

2. Calidad del servicio

- Revisión integral del régimen de Calidad TIC

Con respecto a las mediciones de calidad basadas en la experiencia del usuario, reiteramos a la CRC nuestra solicitud de que tenga en cuenta las observaciones que en esta materia se enviaron para el proyecto de regulación del régimen de calidad para televisión.

Las mediciones subjetivas de calidad de experiencia del usuario constituyen una carga desproporcionada, que no responde a una metodología acertada teniendo en cuenta que se basan en apreciaciones subjetivas y no en parámetros objetivos.

Asimismo, es fundamental que la CRC evalúe nuevamente la pertinencia de



realizar mediciones de calidad basadas en la experiencia del usuario, dadas las particularidades del servicio de internet:

- Internet es una red compartida a nivel mundial, que no es propiedad de nadie por lo cual el operador solo puede "procurar" mas no "garantizar", que la experiencia de uso del servicio sea la mejor posible, y sólo es factible de hacerlo dentro de su dominio de red. Así entonces la forma cuantitativa de evaluar la experiencia de usuario es por la herramienta de speedtest tal y como lo establece la regulación vigente.
- Es posible que el usuario a pesar de contar con su ancho de banda contratado no siempre perciba que "Su Internet" está rápido, pues las condiciones en que utiliza la red no son las idóneas para emitir el juicio subjetivo de valor, por ejemplo pueden ocurrir varios factores como: el usuario utiliza una red wifi, tiene conectados varios equipos al mismo tiempo y abiertas diversas aplicaciones, su ancho de banda contratado no es suficiente para el uso que le da, etc.

De conformidad con lo expuesto, de manera respetuosa solicitamos a la CRC que (i) antes de realizar la revisión integral del régimen de calidad TIC, cuente con un estudio bajo metodología RIA que evidencie la necesidad de modificar el régimen de calidad vigente, (ii) en caso de que evidencie la necesidad de modificar los indicadores vigentes, para las mediciones de calidad utilice herramientas objetivas, y (iii) se establezcan condiciones simétricas entre los diferentes competidores de mercados, en especial entre actores regulados y no regulados, antes de continuar imponiendo mayores cargas para los actores regulados.

Así mismo, llamamos la atención sobre el reciente régimen de Calidad de TV expedido por la CRC, resolución 4735 de 2015, el cual establece sólo la obligación de reporte para algunos agentes del sector, situación que consideramos va en contravía de los mismos usuarios y en beneficio de algunos Operadores.

- Definición regulatoria de Banda Ancha

Coincidimos con la CRC en la necesidad de actualizar la definición de banda



ancha en el país, de conformidad con los lineamientos de política pública establecidos en el Plan Vive Digital 2014-2018. Lo anterior toda vez que los hogares demandarán mayores velocidades para cubrir sus necesidades.

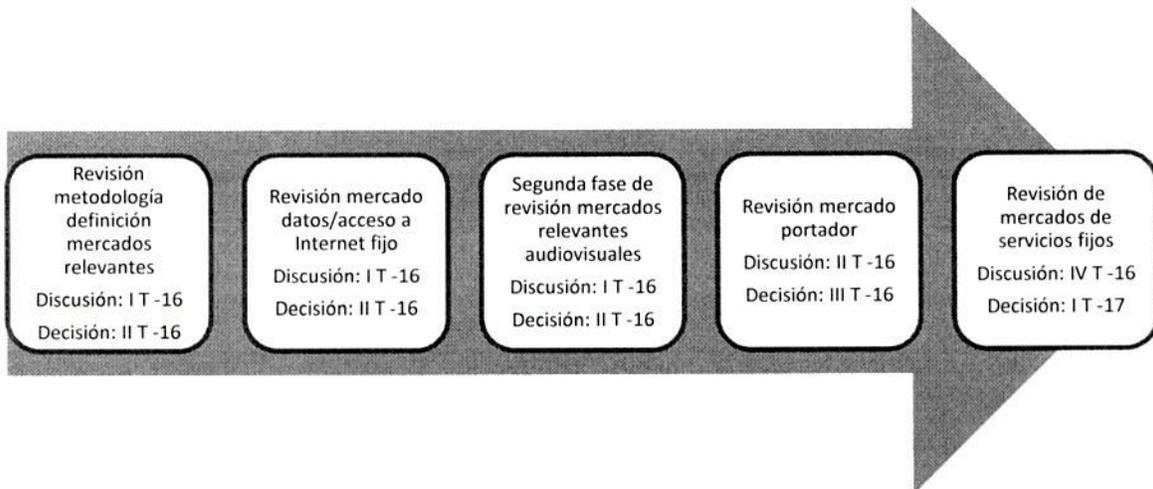
3. Competitividad y desarrollo económico

- Revisión metodología para definición de mercados relevantes

TELMEX expresa su preocupación sobre el desarrollo de los proyectos de revisión de mercados relevantes, propuestos en el borrador de agenda regulatoria 2016-2017. Esta preocupación se fundamenta en que según el Borrador de Agenda, la CRC propone la revisión de la metodología para definición de mercados relevantes que actualmente está definida en la Resolución 2058 de 2009, según lo señalado por la CRC *“ha identificado la necesidad de profundizar los análisis y proceder a evaluar la capacidad del marco regulatorio vigente para analizar las problemáticas nuevas que se anticipan en la industria”*, los resultados de este proyecto se estima serán dados a conocer por la CRC dentro del primer trimestre de 2016 y para la toma de decisión en el segundo trimestre de 2016.

No obstante, en el mismo borrador de Agenda se encuentran proyectos regulatorios de revisión de diferentes mercados relevantes, que estarán para discusión y toma de decisión en los mismos tiempos del proyecto “Revisión metodología para definición mercados relevantes”, esto puede generar inestabilidad regulatoria frente a las conclusiones y posibles medidas regulatorias que puedan proceder en los mercados relevantes en revisión.

A continuación se presenta una línea de tiempo de los mercados relevantes que revisará la CRC paralelamente a la revisión de la metodología:



Por lo anterior, solicitamos a la CRC que primero se proceda con la revisión de la metodología de mercados relevantes, y una vez se adopten definiciones sobre este proyecto, se avance en los proyectos de revisión de mercados relevantes propuestos en el Borrador de Agenda. De otra parte, en caso de actualizar la metodología es necesario que en la misma se tengan en cuenta a todos los competidores de un mismo mercado, es decir se incluya a los nuevos actores que compiten en el País gracias al fenómeno de la convergencia tecnológica.

- Revisión mercado datos/acceso a internet fijo

Para TELMEX no es clara la lógica que aplicará la CRC en la revisión de los distintos mercados relevantes, ya que como se acabó de presentar, la CRC primero realizará la revisión de la metodología de los mercados relevantes, pero señala que para la revisión de los mercados de Internet fijo a partir de la aplicación de la metodología definida en la Resolución CRC 2058 de 2009, determinará las condiciones de dichos mercados. Por lo que se reitera a la CRC que primero se debe proceder con la revisión de la metodología de mercados relevantes, y una vez se adopten definiciones sobre este proyecto, se avance en la revisión del mercado de Internet Fijo.

De otra parte llama la atención que la CRC pretenda revisar el mercado de Internet Fijo, y que a la fecha, pasados casi cuatro años, la Autoridad no haya adoptado ninguna decisión sobre la Resolución CRC 3527 de 2012 "Por la cual se



da inicio a una actuación administrativa de carácter particular y concreto respecto del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A".

- Revisión del esquema de prestación de servicios de voz fijos

La Resolución 2058 de 2009, cuyos fundamentos legales fueron ratificados en el numeral 4° del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, que contempla como función de la CRC "regular el acceso y uso de todas las redes y el acceso a los mercados de los servicios de telecomunicaciones (...) **hacia una regulación por mercados**"(NFT), estableció de manera integral las condiciones, metodologías y criterios para la definición de mercados relevantes e identificación de posición dominante en la prestación de servicios de telecomunicaciones en Colombia.

De acuerdo con lo estipulado en la Resolución 2058 mencionada, el proceso de intervención regulatoria ex ante debe observar:

1. Identificación del mercado relevante: esta actividad requiere dos ejercicios:

- 1.1. El primero de ellos tiene que ver con un **análisis de sustituibilidad de la demanda (artículo 5)**, el cual está orientado a evaluar la respuesta que en el pasado tuvieron los agentes del mercado frente a las variaciones de precios de servicios que satisfacen una misma necesidad; adicionalmente este análisis también contempla la consideración de ofertas de nuevas alternativas de servicio.
- 1.2. El segundo ejercicio consiste en la **identificación de mercados relevantes (artículo 6)**, el cual parte de los resultados del análisis de sustituibilidad para luego aplicar el **test del monopolista hipotético (MH)** y acorde con los resultados obtenidos, **establecer los mercados relevantes de telecomunicaciones** a nivel de producto y así determinar los servicios que componen cada uno de los mercados.

2. Determinación de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante (artículo 7):



Este análisis precisa tres criterios mínimos que deben estudiarse para este propósito:

- 2.1. **Análisis de las *condiciones de competencia actuales en el mercado relevante*:** Es el análisis de la organización industrial y de las barreras de entrada técnicas, económicas y normativas, que se realiza con el fin de caracterizar el nivel actual de la competencia en la prestación de los servicios que conforman el mercado relevante. Con este fin, se hace un análisis del ámbito geográfico para agrupar los municipios que tienen condiciones de competencia comunes. En caso de identificar fallas de mercado a nivel minorista, se estudian los mercados de insumos (mayoristas) dentro de la cadena de valor de los mercados.
- 2.2. ***Potencial de competencia en el corto y mediano plazo*:** Debido a la rápida expansión tanto tecnológica como de coberturas de los mercados de telecomunicaciones, es necesario revisar si en un horizonte de corto o mediano plazo se espera que se intensifique la competencia en el mercado.
- 2.3. ***Aplicación del derecho de la competencia*:** Se estudia la efectividad de la aplicación del derecho de la competencia para corregir fallas de mercado mediante regulación ex - post.

3. **Identificación de posición dominante en mercados relevantes sujetos a regulación ex - ante (artículo 10)**, considera:

- 3.1. ***Definición de Operadores con posición dominante*:** Para establecer si un operador ostenta posición dominante en un mercado relevante susceptible de regulación ex -ante, el regulador realizará un análisis de competencia en el cual tiene en cuenta, entre otros criterios, los indicadores de concentración y de participación de mercado, el comportamiento de los precios, así como un análisis prospectivo de la evolución del mercado.

4. **Medidas regulatorias (artículo 11):** Finalmente, el regulador establecerá medidas regulatorias necesarias para solucionar los problemas de competencia identificados.



Como resultado de la anterior metodología, la Resolución 2058 de 2009, modificada por la Resolución 3510 de 2011, definió los Mercados Relevantes, los cuales se encuentran vigentes a la fecha y deberían ser los que utilice la CRC para cualquier análisis que la lleve a adoptar medidas regulatorias.

En este contexto, teniendo en cuenta que actualmente la resolución 2058 se encuentra vigente, solicitamos se aclaren los mercados relevantes objeto de revisión, ya que la Agenda hace mención a los mercados relevantes de voz, sin especificar qué mercados minoristas y/o mayoristas va a revisar.

- Revisión del mercado portador

La CRC en el establecimiento de la metodología de mercados relevantes ha señalado la correlación de la revisión de los mercados minoristas y mayoristas, así:

*Como parte del proceso de definición de mercados relevantes, **es necesario examinar los mercados mayoristas de los insumos identificados como claves dentro de la cadena de valor para definir si es probable que se presenten fallas de competencia.** Si en el mercado mayorista examinado se detectan posibles limitaciones a la competencia y se puede prever que la aplicación de correctivos adecuados resuelve el problema, el proceso termina porque se ha encontrado un mercado relevante. **Si al final del análisis, todas las entradas mayoristas se encuentran reguladas o no se han detectado fallas de competencia pero persisten las condiciones de dominancia, entonces se haría necesario intervenir el mercado minorista**² (NSFT)*

Lo anterior, quedó definido en la regulación de mercados relevantes, la cual establece que, ante la identificación de problemas de competencia en mercados minoristas, el regulador debe proceder a revisar las condiciones de competencia en los mercados mayoristas (Art. 7 de la Resolución 2058 de 2009).


CRC (2008): "Propuesta regulatoria para la definición de mercados relevantes". Pág. 18



Por lo anterior preocupa, que según el cronograma propuesto por la CRC, es posible que primero tome decisiones respecto al mercado minorista de acceso a Internet fijo y posteriormente establezca medidas para el mercado mayorista portador. Por lo tanto, solicitamos a la CRC adelantar los dos proyectos de manera conjunta, que permita contar con un análisis integral de los mercados minoristas y mayoristas de acceso a Internet fijo en Colombia.

- Compartición de infraestructura para TV radiodifundida y revisión de condiciones de acceso y uso de elementos pasivos de redes TIC

Uno de los principales trade-offs que debe tenerse en cuenta en la regulación de los mercados de telecomunicaciones es el fomento de competencia en el corto plazo y la promoción de la inversión para el desarrollo del sector en el largo plazo. No obstante, para TELMEX las propuestas de compartición que están en discusión pueden afectar el desarrollo de la infraestructura del sector, debido al incentivo de los competidores a no desarrollar inversiones, por lo que es necesario que la CRC garantice el fomento de la inversión en infraestructura por parte de todos los operadores y no limite el crecimiento de los que están invirtiendo.

Como hemos señalado en anteriores oportunidades, los autores: Crandall et al (2004)³, resaltan como uno de los principales problemas de las políticas de desagregación de los elementos de la red, la reducción de la inversión de los competidores retrasando el desarrollo de la competencia en los mercados, dado los precios bajos de la desagregación de elementos.

Así mismo es de señalar que las inversiones que realizan los operadores obedecen a proyectos de inversión y expansión definidos por la empresa, con el fin de atender con mejores servicios a sus usuarios y poder ofrecer el servicio a nuevos usuarios, y en ningún momento estos proyectos contemplan como línea de negocio la compartición de esta infraestructura.

Adicional a lo anterior, es necesario que en proyectos como el que actualmente pretende adelantar la CRC, tenga en consideración el numeral 3 de la Ley 134 de

³ Crandall, Robert. Ingraham, Allan T y Singerz Hal J. Do Unbundling policies discourage CLEC facilities – based investment? The B.E. Journals in Economic Analysis & Policy. 2004



2009, referente al Uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos.

Finalmente el título de este proyecto indica que se estudiará la compartición de infraestructura para la televisión radiodifundida y las condiciones de acceso y uso para elementos pasivos de redes TIC, sin embargo en el desarrollo de la propuesta pareciera que se está ampliando el alcance de la compartición de infraestructura a todos los proveedores de servicios de televisión y de TIC, por lo que es necesario la definición para que quede claro que aplica para televisión abierta radiodifundida.

- Portabilidad numérica fija

Los colombianos llevan más de 20 años esperando que se implemente la portabilidad numérica fija. Tal y como lo ha advertido la CRC en sus documentos, esta obligación normativa está incluida desde la resolución 087 de 1997, y ha sido ratificada en el Decreto 25 de 2002, en la Ley 1245 de 2008, e incluso en el TLC celebrado entre Colombia y Estados Unidos.

Es importante destacar que la CRC ya publicó un documento, en el que advierte la existencia de viabilidad técnica y económica para la implementación de esta beneficiosa medida en Colombia.

La Ley 1245 de 2008 es clara en indicar en su artículo primero que “en la telefonía fija procederá la conservación del número cuando, previamente se determine su viabilidad técnica y económica, en términos de equilibrio financiero, por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, y de serlo, sólo cuando el usuario se mantenga dentro del Distrito o Municipio en el cual presta el servicio”.

En este sentido, destacamos que el estudio realizado por la firma consultora TACHYON – ZAGREB para la CRC en el 2014-2015, publicado para conocimiento el pasado 16 de febrero, **ya logro determinar la viabilidad técnica y financiera para la implementación de la portabilidad numérica para el servicio de telefonía fija en Colombia**. Por lo anterior no entendemos los fundamentos de la CRC de la nueva revisión basados en contar con un mayor grado de profundidad en el nivel de inversiones, ya que el estudio antes citado realizó el análisis de



inversiones, según la información reportada por todos los operadores.

Esta medida claramente beneficia al usuario, así fue expuesto por varios expositores y concededores de la materia en el foro adelantado por la Universidad Externado de Colombia el pasado 15 de octubre: “Foro de debate de la implementación de la portabilidad fija en Colombia. Beneficios para el usuario y el marco normativo vigente”. Así y como lo deja plasmado la misma Universidad en un estudio adelantado en la materia:

“...la portabilidad numérica no surge en condiciones de libre mercado, porque su implementación requiere de la cooperación de todos los jugadores de un mercado, establecidos y entrantes, los cuales no tienen incentivos a cooperar. No existe un solo caso en el mundo, en el cual la portabilidad emerja como resultado del accionar del mercado, como resulta teóricamente previsible⁴”.

En este estudio, que reposa en la CRC, también se realiza un análisis de los beneficios que la portabilidad fija reviste en el mercado, destacándose que:

“...la portabilidad genera una externalidad positiva en el consumo: cuando un usuario porta su número, beneficia al resto de usuarios que se ahorran costos de búsqueda para contactarlo. Esto es evidente, con portabilidad numérica, los usuarios no deben hacer el ejercicio de buscar y actualizar contactos, al menos no con la misma frecuencia.

Finalmente, la portabilidad numérica genera un impacto positivo en el bienestar social. Partiendo que los individuos valoran su número, esto implica que éstos están dispuestos a pagar por él y por ende, la portabilidad reduce los costos de cambio (“switching cost”) entre proveedores, ya que ahorran la disponibilidad a pagar por mantener el número. Al reducirse los costos de cambio, se incrementa la habilidad de contrarrestar el poder de mercado de los prestadores y de ese modo, se impacta positivamente la

⁴ Universidad Externado de Colombia. Facultad de Derecho. Departamento de Derecho de las Telecomunicaciones. Estudio sobre la implementación de la Portabilidad Numérica Fija en Colombia. Bogotá D.C. 2015. Pág. 7.



competencia, lo que genera un impacto en el bienestar...⁵".

Asimismo, las principales conclusiones del estudio elaborado por la Universidad Externado son:

1. Es necesario que el regulador intervenga para que los usuarios puedan gozar de los beneficios que trae la implementación de la portabilidad numérica fija en nuestro país. Los beneficios de portabilidad fija a 5 años ascienden a \$361.336 millones de pesos.
2. Por cada año que se deja de implementar la portabilidad, los usuarios pierden beneficios por \$33 millones de dólares por lo que urge su pronta implementación.
3. De conformidad con las experiencias internacionales Colombia cuenta con una escala adecuada de usuarios, para realizar la implementación de la portabilidad numérica fija.

En complemento a lo expuesto, de manera respetuosa invitamos a la Comisión a que revise las memorias del foro de portabilidad numérica fija realizado por la Universidad Externado, las cuales se encuentran publicadas en la página web⁶ de la misma institución.

En consideración a lo expuesto, y atendiendo a las recomendaciones de la OCDE para Colombia, consideramos que urge la implementación de la portabilidad numérica fija, ya que la misma es una herramienta fundamental para favorecer la competencia, y para garantizar los derechos de los usuarios, ya que permite reducir las barreras del usuario para el cambio de operador, lo cual a su vez estimula al operador a prestar un servicio de alta calidad para fidelizar a sus clientes.

Como bien lo advierte la CRC en las mejores prácticas internacionales que cita en el documento objeto de los presentes comentarios, en el caso Irlandés se ha

⁵ Ídem. Pág. 6 y 7.

⁶ <http://documentos.uexternado.edu.co/78435129/wp-content/uploads/2015/10/CONCLUSIONES-FORO-UE3.pdf>



advertido que uno de los elementos clave para mejorar la experiencia del usuario es facilitar el proceso de cambio de operador, lo cual se logra con la implementación de la portabilidad numérica fija.

No es posible que se siga dilatando la implementación de esta medida, al aplazar la publicación de la propuesta regulatoria para el primer trimestre del año 2016, de manera que se adopten las medidas requeridas el segundo trimestre del mismo año. Lo anterior teniendo en cuenta que desde el mes de diciembre de 2014 ya se encuentran cumplidos los requisitos legales de viabilidad técnica y financiera para su implementación⁷, y como se expuso, según la Universidad Externado de Colombia, por cada año que se deja de implementar la portabilidad, los usuarios pierden beneficios por \$33 millones de dólares.

- Promover reglas unificadas para el despliegue de infraestructura a nivel nacional

Este proyecto el cual está enfocado a cumplir lo establecido por la Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, es de alta importancia para los operadores y para la adecuada prestación de los servicios de telecomunicaciones ya que las barreras de despliegue de infraestructura a nivel municipal afectan la calidad en la prestación del servicio.

Valoramos el esfuerzo realizado para la CRC para promover el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones a nivel nacional, y en este sentido exhortamos la implementación de proyectos que pretendan solucionar esta problemática.

- Segunda fase – Servicios y mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente – revisión para TV cerrada

⁷ Documento CRC elaborado por la Unión Temporal TACHYON – ZAGREB. Consultoría para adelantar el estudio que permita determinar la viabilidad técnica y económica, en términos de equilibrio financiero, de implementar el servicio de portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija en las actuales condiciones del mercado y de ser pertinente establecer las condiciones de su implementación. Informe Final. Bogotá, 20 de diciembre de 2014.



Para TELMEX, no es claro porque se llama al proyecto Segunda Fase, tomando en consideración que el proyecto inicial denominado "Mercados Audiovisuales en un Entorno Convergente" presentado en la agenda 2015-2016, tenía por objeto la definición de los mercados relevantes. Proyecto que a la fecha no se ha concluido, toda vez que en ningún momento el regulador ha definido una lista de mercados relevantes en el sector audiovisual, por lo que no podemos dar por entendida una primera fase.

Así las cosas, no se entiende la referencia del análisis del "*mercado de distribución minorista de contenido*", contemplado en el borrador de Agenda 2016-2017.

Dado lo anterior, es necesario que la CRC establezca la metodología de mercados relevantes a aplicar al sector audiovisual, antes de adoptar medidas regulatorias sobre este sector. Para lo anterior debe tener en consideración a todos los actores y las distintas modalidades de prestación del servicio, así como aquellas situaciones informales que afectan la prestación de este servicio.

4. Innovación

- Estudio de condiciones regulatorias para promover contenidos y aplicaciones (Internet de las Cosas).

Consideramos de suma importancia para la industria, que la CRC adelante estudios en la materia, de manera que la regulación y el Regulador estén preparados para los nuevos retos que día a día trae la industria.

Para lo anterior y dada la creciente promoción del internet de las cosas y de la demanda de datos, es necesario que en este estudio, la CRC profundice en las mejores prácticas internacionales para la transición de IPV4 a IPV6. Lo anterior dado que como es de público conocimiento, la numeración de IPV4 se encuentra agotada.

Consideramos que para este análisis se puede profundizar en las técnicas de transición expuestas por la CRC en el documento, de acuerdo con el estudio elaborado por parte de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones –



CITEL, entre las cuales se destacan el CG-NAT 44, la compatibilidad de quipos de red tradicional (NAT 64), entre otros⁸.

- Acompañamiento interinstitucional Ciberseguridad y Ciberdefensa – Implementación medidas CONPES

Teniendo en cuenta la importancia de implementar una estrategia nacional de ciberseguridad y ciberdefensa, solicitamos que la CRC tenga en cuenta en el estudio: (i) el alcance real que el operador tiene para proteger las redes de los servicios de telecomunicaciones a su cargo, con el objetivo de que con la regulación que se pretenda expedir, no se impongan obligaciones que puedan superar las posibilidades reales de cobertura de riesgos en cabeza de los operadores. Y (ii) los comentarios enviados por la industria, a la consulta pública realizada por la Comisión.

- Estudio sobre servicios OTT

Es fundamental que la CRC cuente con este insumo antes de adelantar la segunda fase de revisión de mercados relevantes audiovisuales en un entorno convergente. En este sentido, solicitamos a la CRC que modifique el cronograma propuesto, ya que actualmente el presente estudio se expediría el 2T de 2016, mientras que la publicación de la propuesta regulatoria en materia de revisión del mercado relevante de televisión se realizaría el 1T de 2016, y la decisión se realizará el 2 T de 2016.

Este documento tiene total importancia mientras sirva de insumo para la revisión del mercado audiovisual, por lo cual consideramos que carece de sentido que su expedición se realice de manera posterior a la toma de medidas en la materia.

5. Otros proyectos regulatorios no consagrados en la agenda

- Paridad de discado

⁸ CRC. Modificación Agenda Regulatoria 1015 – 2016. Coordinación de Relaciones de Gobierno y Asesoría. Octubre de 2015. Pág. 49.



TELMEX como operador entrante en el mercado de larga distancia, y de conformidad con la expedición del decreto 2870 de 2007 y la autorización para que a través de títulos habilitantes convergentes ingresen nuevos operadores a este mercado, ha venido solicitando la aplicación de medidas que faciliten al usuario de servicios de voz fijos la elección del operador a través de cual decidan cursar sus llamadas de larga distancia, en especial aquella que se refiere a la paridad de discado.

De conformidad con lo expuesto y en cumplimiento del TLC con Estados Unidos, reiteramos la necesidad de que se expidan las normas que garanticen la paridad de discado para el acceso a servicios de larga distancia.

- Análisis de ofertas empaquetadas

En la rendición de cuentas 2014, realizada por la CRC el 22 de julio de 2015, anunció el análisis de ofertas empaquetadas, como tema en curso. No obstante, ni en la Modificación de Agenda 2015-2016, ni en el Borrador de Agenda 2016-2017, se presenta un proyecto encaminado a desarrollar este análisis.

La CRC viene adelantando estudios sobre el tema desde el año 2012, y hasta la fecha solo se conoce un documento publicado por la Comisión el 10 de febrero de 2014⁹. Por lo tanto preocupa que la CRC adopte medidas sin haber socializado con el sector los estudios adelantados y las conclusiones. Por lo tanto agradecemos a la CRC que previa a la publicación de los proyectos se socialicen todos los estudios que se han realizado y puedan servir de base para la toma de decisiones.

- Actualización de los regímenes de reporte de información

En relación con este proyecto que viene adelantando la CRC, de acuerdo con la modificación de la agenda regulatoria CRC 2015 – 2016, reiteramos la importancia de trabajar de manera armónica con todas las Autoridades del sector. Lo anterior con el fin de evitar duplicidad de información y solicitudes contradictorias por parte de las Autoridades.

⁹ <https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/an-lisis-de-ofertas-empaquetadas>



Finalmente y de manera respetuosa solicitamos a la CRC, que cualquier actualización que realice al régimen de reporte de información, sea con el ánimo de simplificar la relación entre la Comisión y los proveedores, y que el requerimiento sea revisado de manera previa con las diferentes autoridades competentes para que sea una sola la información que se solicite a los operadores.

Con lo anterior dejamos sentados nuestros comentarios, esperando que los mismos puedan aportar al proceso que adelanta la CRC.

Cordial saludo,



SANTIAGO PARDO FAJARDO

Vicepresidente de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales