

116751000G-340

Bogotá D.C, 15 de noviembre de 2023

Doctor

NICOLAS SILVA CORTES

Director Ejecutivo

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES

Ciudad

Asunto: Comentarios al borrador de Agenda Regulatoria CRC 2024 – 2025.

Respetado Señor Director,

Desde Telefónica Movistar Colombia participamos en este proceso de comentarios de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto 1078 de 2015 en relación con la Agenda Regulatoria de la Autoridad Sectorial, con el fin de apoyar la transparencia y objetividad de la Comisión en la identificación de tendencias tecnológicas y la priorización de sus actividades, en busca de mejorar el nivel de competencia en el mercado, y por esta vía, el bienestar de los consumidores.

Encontramos que tanto las tendencias internacionales como el panorama sectorial son resultado de un análisis riguroso, por lo que a continuación entregamos nuestros aportes a las iniciativas del documento sometido a consulta, en orden de relevancia:

- 1. Revisión de los mercados minoristas de servicios móviles [en curso] (5.2.8).** En la primera etapa de esta iniciativa, la CRC publicó, el pasado mes de agosto, el documento “Revisión del Mercado Relevante de Servicios Móviles”, en el que confirmó, mediante un análisis riguroso y exhaustivo, que pese a las medidas implementadas en los últimos seis años, persisten problemas de competencia que no se prevé que se corrijan a corto o mediano plazo, por lo que dicho mercado debe continuar siendo catalogado como susceptible de regulación ex ante.

Para esta segunda etapa de la Revisión, anunciada en la publicación de agosto, la Comisión analizará la definición de los Mercados Relevantes de “Voz saliente móvil” e “Internet móvil”, de los que se prevé presentar resultados en este cuarto trimestre de 2023, junto con la propuesta, de requerirse; de necesitarse alguna actualización del listado de Mercados Relevantes, se decidirá en el segundo trimestre del año entrante.

En esta nuevo estudio de los mercados mono producto, esperamos que la CRC aplique la misma metodología y considere la existencia de economías de escala, las mayores economías alcanzadas por CLARO como operador de mayor tamaño, las barreras a la entrada de nuevos competidores, las ventajas competitivas de CLARO con respecto a los demás prestadores de servicios, y la tendencia del mercado a conservar un alto nivel de concentración, hechos que limitan las perspectivas de que el mercado avance hacia la competencia efectiva a corto y mediano plazo.

2. **Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles [en curso] (5.2.9).** En esta iniciativa el plazo para comentarios sigue abierto, y la Comisión ha anunciado que luego de atenderlos, procederá con su trámite a la brevedad, buscando una decisión para el primer trimestre del 2024. En todo caso, resaltamos que, en cumplimiento de sus funciones legales, la CRC haya anunciado que continuará monitoreando el mercado y si lo considera pertinente, propondrá medidas adicionales para promover la competencia buscando de este modo el bienestar del usuario.
3. **Análisis de competencia de los mercados de servicios de comunicaciones empaquetados [nuevo] (5.2.12).** La “Revisión de los mercados de servicios fijos” terminó con la publicación de la Resolución CRC 6990 de 2022 y según los resultados, para la CRC es procedente dar continuidad a la segunda fase a través de este proyecto, buscando analizar la competencia de los mercados relevantes de servicios empaquetados, evaluar si deben declararse o no como susceptibles de regulación ex ante, y expedir la regulación necesarias para contribuir a mitigar el impacto de los problemas de competencia identificados, en caso de identificarse. La CRC estima publicar propuesta para el cuarto trimestre de 2024, y de tener una decisión, darla a conocer el primer trimestre de 2025.

Sobre el particular, vemos pertinente y necesario que la Comisión evalúe los potenciales problemas de competencia como consecuencia del empaquetamiento 5 play aunque per se dicha práctica no sea una falla de mercado, siendo que puede ser un mecanismo que traslade entre servicios algunas situaciones sub óptimas de funcionamiento del sector y que se priorice en la agenda de manera que pueda anticiparse la publicación antes del último trimestre de 2024.

4. **Actualización de las medidas del Registro de Números Excluidos – RNE [en curso] (5.1.2).** En este numeral, la Comisión recuerda la pertinencia de tener en cuenta para sus análisis la implementación y el posterior desempeño de las disposiciones introducidas por el artículo 1 de la Resolución CRC 6522 de 2022 sobre la operación del RNE, vigentes desde el 5 de julio de este año, por lo que decidió continuar su revisión del Registro en una fase posterior. Además, comenta que la Ley 2300 de 2023 le ha generado obligaciones, en particular el artículo 5, que fijó un plazo de 6 meses desde su vigencia el 6 de octubre, para ajustar el RNE, por lo cual se prevé que la decisión de los ajustes será tomada en el primer trimestre del 2024.

Frente a esta iniciativa, desde la empresa resaltamos la obligación de la Comisión para defender con su reglamentación, los derechos de los consumidores a no ser acosados comercialmente mediante llamadas con fines publicitarios y comerciales de manera desmedida, para lo cual es fundamental que dicho RNE sea un registro centralizado que impida que los usuarios sean contactados no sólo por el operador que le presta el servicio, sino en general para todo tipo de llamada comercial y publicitaria, tal y como lo establece la ley 2300 en mención.

Por esto coincidimos con la CRC en retomar la iniciativa original y fortalecer el actual mecanismo de RNE que únicamente funciona para SMS, para ampliar su alcance a otros canales de telemarketing, como las llamadas, así como implementar medidas adicionales que racionalicen el contacto a los consumidores. Las llamadas spam en Colombia se ha convertido en una creciente preocupación para la población en los últimos años, pues estas llamadas no solicitadas e indeseadas, realizadas generalmente con fines publicitarios o fraudulentos, invaden de manera constante la privacidad de los ciudadanos y afectan negativamente su calidad de vida. Además, las llamadas spam también pueden terminar en estafas y engaños, poniendo en riesgo la seguridad financiera y personal de los consumidores.

Un estudio de Truecaller para 2021 había revelado que los colombianos reciben en promedio 10.1 llamadas no deseadas al mes, posicionando al país en el puesto 11 del ranking mundial de llamadas spam. Estas llamadas indeseadas representaban el 64,5% de las llamadas recibidas y abarcaban servicios financieros, ventas, encuestas y suscripciones, destacando el alto nivel de contactabilidad desde el sector de telecomunicaciones. Igualmente, la primera fase del proyecto regulatorio CRC “Registro de números excluidos y fraude en la portabilidad numérica móvil”, señaló que en Colombia el 70,9% de las quejas ciudadanas recibidas por la SIC están relacionadas con llamadas y mensajes publicitarios sin autorización.

Para abordar esta problemática, a nivel internacional se han desarrollado estos mecanismos, que puede contemplar la Comisión en su iniciativa:

- El primero se conoce como “Listas Robinson”, “No llames”, o “Do not call”, y corresponde a una plataforma donde los usuarios pueden inscribirse para dejar de recibir llamadas de carácter publicitario o comercial; este método también se denomina como opt in pues el usuario se inscribe a una lista para no ser contactado.
- El segundo es más robusto y consiste en restringir de manera predeterminada cualquier tipo de contacto publicitario o comercial a menos que el usuario de manera previa haya dado su permiso; a esta medida se le conoce como opt out dado que el consumidor por defecto se encuentra en la lista y debe voluntariamente aceptar ser contactado.
- El tercer mecanismo es la restricción horaria para las llamadas comerciales.

- El último mecanismo es el de la identificación de la llamada, que consiste en enmascarar el número telefónico de los call center bajo un mismo número o un nombre que les aparezca a los usuarios en el teléfono y que sirva como señal para que la persona decida si contestar o no la llamada.

En la siguiente Tabla se observa un comparativo de prácticas internacionales:

País	No llames (Opt in)	Restricción predeterminada (opt out)	Restricción horaria	Identificador de llamadas
Argentina	SI	NO	SI	NO
Brasil	SI	NO	SI	SI
Chile	SI	NO	NO	NO
Ecuador	NO	NO	SI	SI
México	SI	NO	NO	NO
Perú*	NO	SI	NO	NO
Uruguay	SI	NO	NO	NO
España	SI	NO	NO	NO
Estados Unidos	SI	NO	NO	NO
Alemania	SI	NO	NO	NO
Francia	SI	NO	NO	NO

* Cursa un proyecto de Ley aprobado por el Congreso y pendiente de firma de la presidenta, incluye restricción horaria.

En resumen, la CRC en coordinación con la SIC y el MINTIC pueden articular su trabajo para desarrollar plataformas tipo “Lista Robinson” así como mecanismos adicionales como la identificación de llamadas para que los call center unifiquen los números a través de los cuales llaman a los usuarios y los enmascaren para que los consumidores puedan identificar este tipo de llamadas y voluntariamente acepten tomarla o rechazarla, según sus intereses.

Para la actualización del RNE la Comisión debe considerar las buenas prácticas internacionales: es viable tener una plataforma central en la que se cargue la información de los usuarios que solicitaron no ser contactados y donde las empresas puedan acceder a consultarla para evitar contactarlos, siendo usual que las consultas a estas bases de datos se hagan en un plazo no mayor a 1 mes. Debe ser una plataforma de fácil registro, en la que los usuarios inscriban su número telefónico, o correo electrónico sin necesidad de rellenar formularios extensos que dificulten su registro. Para tal fin el registro REPEP en México es un ejemplo resaltable (https://repep.profeco.gob.mx/registrar_telefono.jsp).

- 5. Delimitación geográfica de Roaming Automático Nacional como instalación esencial [Nuevo] (5.2.13).** La Comisión afirma que en la regulación actual, la determinación del RAN como instalación esencial no está sujeta a ningún plazo, y que la característica de *esencial* no desaparece por el sólo paso del tiempo, sino porque desaparezcan las condiciones que hacen de ella una instalación de tal naturaleza.

El documento sigue señalando que las condiciones que hacen que el RAN sea esencial son, que el proveedor solicitante no tenga infraestructura propia ni la cobertura necesaria para proveer servicios móviles en un área determinada.

Luego, explica el regulador que, como parte de su labor de monitoreo, está analizando la información reportada en los mapas de cobertura de las redes de los Proveedores de Redes y Servicios Móviles (PRSTM), y ha visto una oportunidad para identificar los ámbitos geográficos donde se ha cumplido la condición que hace que el RAN deje de ser instalación esencial — porque el solicitante ya cuenta con cobertura propia—, para focalizar su uso donde sea requerido, y continuar promoviendo la competencia basada en servicios y la competencia basada en despliegue de infraestructura.

La CRC considera razonable iniciar este proyecto cuando tenga disponible una línea base de información de infraestructura, al final del segundo trimestre de 2024, y prevé iniciar el proyecto al tercer trimestre de 2024; publicar propuesta hacia el primer trimestre de 2025, y tomar la decisión hacia el segundo trimestre de 2025.

Al respecto, es necesario recordar que, además de las razones citadas por la Comisión para retirar la condición de instalación esencial (que el solicitante no tenga infraestructura propia ni cobertura móvil en un área determinada), el Documento de Respuesta a Comentarios de la publicación de “Revisión de los Esquemas de Remuneración Móvil” que la CRC dio a conocer en diciembre de 2022, afirma categóricamente que *el RAN es catalogado como una instalación esencial debido a que los proveedores de acceso ostentan un monopolio con respecto a su red, que les confiere un poder sustancial de mercado que no es compensado por la demanda. Este poder de mercado de los proveedores de acceso se incrementa por la existencia de integración vertical en la organización industrial de los mercados móviles y por la falta de competencia efectiva en los mercados minoristas móviles, constatado en las resoluciones CRC 6146 y 6380 de 2021.* De esta forma esperamos que el regulador considere este tercer criterio junto a sus análisis para determinar la eventual necesidad de fijar un plazo final para considerar al RAN como instalación esencial.

Finalmente para este punto, en consideración a las recomendaciones de la SIC en el marco del proceso de subasta de 5G, se hace necesario que la comisión defina reglas y procedimientos de acceso real y efectivo a la instalación esencial de RAN en 5G para el operador dominante, lo anterior en tanto sólo así se podrá contrarrestar los efectos de la dominancia de claro y aumento de la concentración del mercado móvil ahora en esta nueva tecnología, y se generen condiciones que garanticen la competencia en beneficio de todos los usuarios, sin perjuicio de las obligaciones de despliegue propias de cada PRSTM.

En este sentido, consideramos que la CRC puede establecer un mecanismo de acceso provisional e inmediato al RAN en 5G para el operador dominante, en cumplimiento de las facultades otorgadas por la ley 1341 de 2009, especialmente conforme lo establecido en el artículo 49¹.

- 6. Revisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles, y de las metodologías de medición de servicios de datos fijos [NUEVO] (5.1.5).** Sobre esta propuesta que la Comisión estima publicar en el cuarto trimestre de 2024 y tomar su decisión en el primer trimestre de 2025, en relación con el primer punto, que trata de la *Revisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles*, el artículo 5.1.6.1 de la normativa compilada trata de los indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso, y es de reciente modificación, con la Resolución 6890 de 2022, por lo que la Comisión debería sustentar de manera cuantitativa la necesidad de modificar tan rápidamente los niveles de agregación de áreas y ámbitos hoy incluidos, con base en la información objetiva que hoy se reporta a través del Formato T.2.5.

En similar vía, como la *revisión de las metodologías de medición de datos fijos* busca evaluar la viabilidad y pertinencia de su modificación, es pertinente solicitar a la CRC que en aras de la defensa de la estabilidad del marco regulatorio ajustado en julio del año anterior, justifique plenamente la necesidad de esta revisión. Vale recordar que en el proceso que condujo a la expedición de la resolución CRC 6890, cuando un interesado solicitó eliminar las obligaciones de medición de indicadores de calidad para el acceso a Internet fijo, por el avance de la tecnología y el nivel de empoderamiento de los usuarios, la Comisión se limitó a anotar que hay que encontrar el balance justo entre el beneficio real para los usuarios y el impacto en los costos de las empresas, viendo necesario mantener la obligación de medición y reporte de los indicadores del servicio de acceso a Internet fijo, sin mayor cuantificación o respaldo de ese pretendido balance.

Además, para las nuevas mediciones de datos fijos debe tenerse en cuenta lo aprendido durante la implementación de la resolución 6890, que introdujo la nueva metodología de medición de calidad Crowdsourcing para datos móviles. Su cumplimiento trajo grandes retos que se siguen enfrentado en la implementación, producción masiva y procesamiento de información de las mediciones.

¹ ARTÍCULO 49. Actos de fijación de condiciones provisionales de acceso, uso e interconexión y/o imposición de servidumbre provisional de acceso, uso e interconexión. Los actos administrativos de fijación de condiciones provisionales de acceso, uso e interconexión, así como aquellos de imposición de servidumbre provisional de acceso, uso e interconexión, contendrán únicamente la verificación de los requisitos de forma y procedibilidad, así como la orden perentoria de interconexión inmediata.

Las condiciones mínimas para que la interconexión provisional entre a operar serán las contenidas en la Oferta Básica de Interconexión, OBI, del proveedor que ofrece la interconexión registrada ante la CRC y aprobada por la misma en los términos de la regulación.

Contra el acto administrativo al que se hace referencia en el presente artículo no procederá recurso alguno.

Se han presentado dificultades en particular en la definición del cronograma de implementación, y la adopción de la recomendación de la ITU que contiene directrices generales para recolección de datos en forma masiva pero no es un manual detallado de implementación particular.

Otro puntos a tener en cuenta son, la medición de terminales de usuario, la integración del SDK en los aplicativos de cada operador, la dependencia del Usuario (tercero) para autorizar las mediciones por CS, y los desafíos adicionales que conllevó trabajar con plataformas como Google y Apple, al abordar sus políticas para la toma de la ubicación. Estos retos se tradujeron en demoras en la implementación del SDK y complicaciones en la identificación de errores. Para futuras mediciones de datos fijos se requiere además de un análisis detallado de cada alternativa regulatoria, soportada desde los aspectos técnico, jurídico, económico, y de usuario.

- 7. Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G y análisis de las excepciones de publicidad de los proyectos de regulación [En curso] (5.3.1).** Aquí la Comisión pretende replantear este proyecto en marcha, para ampliar el análisis del enfoque de calidad de los servicios móviles 4G en dos fases. La Primera se enfoca en revisar las herramientas de mejora continua de la calidad en 4G que complementen las medidas de la Resolución 6890/22, y que sean pertinentes por los cambios tecnológicos. La CRC prevé estudiar herramientas para definir umbrales de cumplimiento para los indicadores de calidad en servicios móviles 4G, y el empoderamiento de los usuarios a través de la información.

La segunda fase abordará las excepciones de publicidad de los proyectos de regulación, según el Artículo 2.2.13.3.2. del Decreto Único 1078 de 2015. Como los indicadores de calidad de datos y voz móviles 4G de la resolución 6890 entraron en vigor el 1 abril y 1 julio 2023, y se busca ampliar y replantear el enfoque de esta iniciativa, la propuesta de la primera fase se publicará antes de terminar este año 2023, y la decisión en el primer trimestre de 2024. La segunda fase de revisión de casos y criterios de excepciones de publicidad iniciará en el segundo trimestre de 2024; se prevé publicar la propuesta regulatoria al cuarto trimestre de 2024 y la decisión en el primer trimestre de 2025.

De esta iniciativa debemos reiterar lo que ya hicimos saber a la CRC el pasado mes de octubre: aunque el documento publicado especifica alternativas regulatorias que fueron comentadas con la Comisión en la mesa de trabajo del pasado 27 de septiembre, vemos crucial la entrega de la información que soporte de forma detallada y rigurosa los estudios que soportan cada alternativa propuestas en el documento compartido, en particular para la temática 2. Adicionalmente, para un análisis más profundo por los operadores móviles, la Comisión debe dar un plazo prudencial que permita realizar las correspondientes validaciones internas con la información histórica propia y determinar cuál alternativa es la más adecuada para su implementación. Esta solicitud de mayor detalle cobra mayor importancia para conocer la reformulación planteada.

8. Estudio de plataformas OTT 2024 [Actividad continua] (5.3.2). Este numeral plantea la necesidad de continuar con el estudio de los servicios OTT. Aquí consideramos que con esta actividad la CRC da cumplimiento a las funciones que le atribuye la Ley 1341 de 2009; desde Telefónica Movistar hacemos un llamado para interpretar el mandato de la citada Ley 1341, que señala como funciones del regulador, las de Promover y regular la libre competencia y prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas, y de Regular el acceso y uso de todas las redes y el acceso a los mercados de los servicios de telecomunicaciones, TV abierta y radio, considerando el concepto de mercado de la manera más amplia posible. Con el análisis extenso de *mercado*, la Comisión busca alcanzar el conocimiento profundo del ecosistema, máxime cuando la propia UIT ha señalado que

La demanda de OTT ha remodelado varias facetas del mercado de telecomunicaciones/TIC y modificado el modo de consumo de tecnologías y servicios digitales por particulares y empresas de todo el mundo. Su influencia se siente en los modelos empresariales, el desarrollo de infraestructuras y la reglamentación de la competencia y las telecomunicaciones, y además modifica el comportamiento dinámico del consumidor, la interacción social con los cambios sociales y económicos que lleva aparejado²

Y en esta línea, este estudio de plataformas permite plantearle a la Comisión que revise a nivel local el debate sobre el *Fair Share*. Mientras que en Internet es habitual utilizar un modelo de negocio en el que se extrae valor de los dos lados del mercado, pues por ejemplo, algunas plataformas de streaming cobran a los usuarios finales cuotas de suscripción y a los anunciantes, fijando un precio por anuncio, este modelo no aplica actualmente para los operadores de telecomunicaciones, porque la capacidad para evolucionar hacia un mercado de dos lados está limitada por el poder de negociación de los grandes generadores de tráfico. Los operadores de telecomunicaciones estamos atrapados en un modelo de mercado unilateral; recibimos solo pagos por el uso de las redes de los clientes finales, y no de los proveedores de contenidos, lo que afecta la sostenibilidad de las redes y reduce la capacidad de inversión.

Las grandes empresas de telecomunicaciones que operan en Europa y las asociaciones sectoriales ya están reclamando a los Grandes Generadores de Tráfico (GGT) que realicen sus aportaciones debido a la incapacidad del sector para mantener el ritmo de las inversiones; el tráfico de datos crece rápidamente a una tasa anual compuesta del 35% entre 2011 y 2022 y superior al 50% para los datos móviles, pero los ingresos de los operadores disminuyen a una tasa anual compuesta del -3% para el mismo periodo.

² UIT-D. Repercusiones Económicas de los servicios OTT en los mercados nacionales de Telecomunicaciones.
https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2018-2021/Documents/2020/470102_Question3-1and4-1S.pdf

Este crecimiento del tráfico ha sido impulsado principalmente por unos pocos actores digitales. Según un estudio de Axon Partners Group, solo en 2021, el 57 % del tráfico mundial procedió solamente de seis plataformas. Por tanto, para garantizar la sostenibilidad de la red y hacer frente al creciente crecimiento del tráfico, es pertinente que los grandes generadores de tráfico paguen por el servicio de transporte de tráfico prestado por los operadores de telecomunicaciones. En consecuencia, en Europa y en otras latitudes ya se está abriendo la posibilidad para crear la obligación de que los GGT negocien y lleguen a un acuerdo para el servicio de entrega del tráfico a través de las redes nacionales a los usuarios finales.

9. Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales en los derechos de usuarios y en la competencia en los sectores de telecomunicaciones, postal y audiovisuales y de las tendencias regulatorias de IA. [Nuevo] (5.3.8).

De nuevo vemos cómo la CRC da continuidad a la caracterización de los servicios OTT, y al seguimiento a resultados de encuestas anteriores como preferencias y patrones de consumo de los usuarios, para conocer los mercados de los servicios de telecomunicaciones de la mejor manera posible según su mandato legal, dando continuidad a estudios que llevan varios años, y que no han afectado ninguna dinámica empresarial de parte de los OTTs. La revisión integral del mercado por parte del regulador le permitirá mayor transparencia y objetividad en la identificación de tendencias en beneficio de los consumidores, por lo que estimamos muy positivo que la Comisión pueda acelerar este estudio y tenerlo ojalá antes del primer trimestre de 2025 como está anunciado.

10. Sandbox regulatorio convergente de los sectores TIC y Audiovisual [En curso] (5.3.5).

Como en 2021 se admitieron 3 propuestas, y fueron autorizados 2 proyectos para iniciar experimentación por 12 meses, los de “Herramienta de medición de calidad móvil SOC” de Telefónica Movistar y de “Contrato único de servicios”, la CRC está analizando los resultados de la experimentación en la fase de salida.

Vemos importante el mecanismo de Sandbox regulatorio para impulsar nuevos modelos de negocios, productos y servicios en el mercado, pero estimamos necesario revisar los tiempos generales del proceso. La resolución 5980 se expidió en mayo de 2020 y su convocatoria tuvo apertura en abril de 2021, casi un año después de expedida la norma, y su aprobación y entrada a fase de experimentación requirió de un año más, y comenzó a inicios de 2023 para Telefónica Movistar. Visto lo anterior sugerimos que los tiempos de cada convocatoria sean más reducidos, no necesariamente por anualidades, y que estas no sean excluyentes con las fases de experimentación.

Además, proponemos analizar que la etapa de preparación sea permanente para que los interesados presenten iniciativas, obtengan asesoría y a su vez permitan a la CRC conocer la necesidad, pertinencia y cantidad de proyectos a recibir en cada convocatoria. Y proponemos que previo a la etapa de aplicación, se considere una etapa de manifestación de interés previa para planificar la próxima convocatoria, y que las manifestaciones de interés recibidas (con requisitos mínimos) permitan a la comisión depurar los proyectos a revisar en futuras convocatorias.

Finalmente, vemos incongruente exigir que la medida que el proponente requiere flexibilizar no haga parte de la Agenda Regulatoria vigente porque es inconveniente para el propósito y naturaleza de los sandboxes regulatorios; pedir un Sandbox en medio de una discusión o cambio regulatorio puede enriquecer con más información la toma de decisiones de la industria y el regulador.

11. Estudio de tendencias para fomentar el despliegue de infraestructura Móvil [NUEVO]

(5.3.9). En este acápite, la CRC encuentra oportuno iniciar un estudio para identificar y analizar los esquemas de compartición de infraestructura activa usados actualmente, como las tendencias de regulación aplicable para este tipo de compartición de infraestructura. y aunque la Comisión ya ha expedido regulación de infraestructura pasiva, ve pertinente revisar las principales tendencias en condiciones de acceso a infraestructura soporte de las torres, los agentes involucrados en la prestación de infraestructura pasiva, y las condiciones de dicho modelo de negocio en Colombia, viendo el beneficio que representa fomentar el despliegue de infraestructura de redes móviles a nivel nacional. Se estima que la formulación de este estudio se publique en el segundo trimestre del 2024, para entregar los primeros análisis en el cuarto trimestre del mismo año.

Dese Telefónica Movistar Colombia apoyamos esta iniciativa tomando en cuenta que, la compartición de infraestructura, tanto pasiva, como activa, es fundamental para que la industria pueda crecer de una manera sostenible y para que pueda ayudar a otros sectores a aumentar sus niveles de competitividad a través de la digitalización de sus procesos.

12. Otros temas para tener en cuenta: Sostenibilidad, digitalización y eficiencia de la industria

Monitoreo y revisión del Reglamento de Portabilidad. Es fundamental que la CRC continúe con el monitoreo de los efectos en el mercado que trajo la modificación del reglamento de portabilidad pues hemos detectado incrementos en el impago luego de retirar la mora como causal de rechazo. Asimismo, para los procesos de alta y portabilidad, la CRC puede analizar la definición de un proceso estándar de validación de la identidad de los usuarios de manera que se reduzcan los riesgos de fraude.

Es importante para la industria garantizar la competencia entre los operadores a través del mecanismo de portabilidad, y también es necesario que las reglas eviten los riesgos de fraude y morosidad que afectan los recursos disponibles que se tienen para mejorar la red u ofrecer nuevos o mejores servicios.

Digitalización. también resulta fundamental que la CRC avance en la apuesta por la digitalización, y apoye la migración de interacciones telefónicas a procesos completamente digitalizados, promoviendo aún más la eficiencia y comodidad para los usuarios en su experiencia con los servicios de comunicaciones. Si bien existen procesos que aún se deben atender por canales telefónicos, la CRC podría explorar con pilotos para ciertas tipologías de contactos y usuarios, para que se migren a una atención digital más eficiente y evaluar su efecto. También vemos como oportunidad para promover la eficiencia que la CRC permita que una vez una vez las empresas tengan el correo electrónico del usuario, este sea el canal por defecto para enviar la factura digital.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Natalia Guerra Caicedo", written over a horizontal line.

Natalia Guerra Caicedo
Directora de Asuntos Públicos y Regulatorios
Telefónica Movistar Colombia