



Bogotá D.C., Enero 6 de 2010

Doctor
CRISTHIAN LIZCANO
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Ciudad

Asunto: Comentarios al Proyecto de Resolución y al Documento de Análisis en relación con la Propuesta Regulatoria "Implementación de la Portabilidad Numérica en Colombia".

Apreciado doctor Lizcano:

En atención a la publicación de la Propuesta Regulatoria y del proyecto de Resolución "Implementación de la Portabilidad Numérica en Colombia", nos permitimos presentar nuestras inquietudes y comentarios sobre el mismo dentro del término dispuesto por esa Comisión.

En dicha medida en adelante Colombia Móvil se permite hacer un análisis del documento de "Implementación de la Portabilidad Numérica en Colombia". en aspectos puntuales para proseguir con el estudio del proyecto de regulación publicado.

1. Comentarios al Documento de Análisis.

Nuestro análisis general se referirá en adelante a: a) la fecha de entrada de la portabilidad; b) el cronograma de implementación, c) el tiempo promedio de portación, y por último pero aun más importante d) el reparto del costo de las inversiones.

- a) En relación con la Fecha de Entrada de la Portabilidad Numérica Agosto de 2011

En primera medida consideramos que la entrada final de la opción de Portabilidad debe tener en cuenta un presupuesto básico, reconocido en el propio documento de análisis, cual no es otro, que altos índices de penetración de la telefonía Móvil habilitan la entrada de la portabilidad. Tal y como se vislumbra en varios estudios (OVUM 1997) y (DMR Consulting 2007) la Portabilidad es una opción generadora de dinámicas de mercado; i) por una parte genera un beneficio neto al usuario cual no es otro que poder conservar su número telefónico, sobre el cual genera relaciones de negocios y personales, y por otra parte ii) en los operadores incentiva a que estos mejoren sus redes y produzcan mejores ofertas comerciales al público en pro de conservar y acoger nuevos usuarios. Los mismos estudios suponen que la

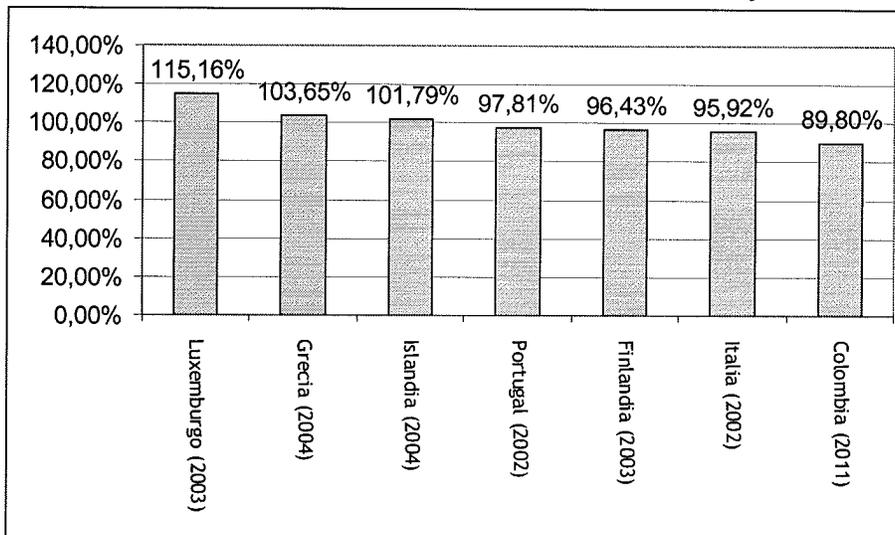


portabilidad numérica no es un servicio que por si mismo sea un *driver* generador de nuevos usuarios.

Así pues, la portabilidad no es una alternativa en pro de acoger nuevos usuarios a las redes, sino que los mismos rotan entre ellas, por ello es que la mayoría de estudios y algunos de los países donde se ha implementado correlacionan la entrada de la opción con el índice de penetración de la telefonía.

Al respecto y dando repaso a la experiencia internacional, presentamos el panorama al respecto:

Correlación entre el año de entrada de la Portabilidad y Penetración



Fuente: SIUST.UIT.GSM.ERG

Grafico 1

Tal y como lo demuestra la evidencia anterior los países han optado la posibilidad de portar números cuando en promedio el porcentaje de penetración supera el 95%. Así existe una correlación clara entre la fecha de entrada de la portación y niveles altos de penetración, tal y como lo explicamos anteriormente. La penetración de Colombia fue extraída del SIUST y tomando en cuenta un crecimiento de dos a tres puntos anuales es que se muestra que sólo hasta el 3 trimestre de 2012 se alcance el 95% de penetración que ha seguido la experiencia internacional aquí analizada.

En conclusión, las tasas de penetración condicionan la entrada de la Portabilidad, pues es en dicha medida que se puede considerar que el mercado está lo suficientemente listo para que la tarea de mercado ya no sea la de atraer usuarios sino la de retenerlos en la red del interesado, bajo las opciones contempladas en el documento tales como mejores tarifas, mayores servicios y mejores calidades.



Bajo este presupuesto consideramos que la entrada de la Portabilidad debería darse cuando menos cuando la cuota de penetración móvil este cercana al 95%, es decir en el 4Q del año 2012, [siguiendo los actuales parámetros de crecimiento¹] esto de conformidad con la experiencia internacional analizada, y en concordancia con lo dispuesto la Ley 1245 de 2008 que estipula que el plazo máximo de puesta en marcha de la opción se debe dar al finalizar el año 2012.

En dicho sentido la fecha dispuesta como máxima por la Ley, esta es diciembre de 2012 debe ser la que sea dispuesta en el Cronograma para la implementación final de la opción, esto porque, aquella fue la estimada por los operadores para generar las inversiones y planes de implementación que demandan el cumplimiento de la norma. En dicho sentido los operadores de telecomunicaciones deben hacer cuantiosas inversiones para la implementación de la portabilidad, inversiones que retardaran en algunos casos planes de expansión propios.

b) Cronograma de Implementación

Ahora bien, otro punto sobre el cual debemos referirnos y que se encuentra detallado en el documento de análisis es el referido a los tiempos de implementación dispuestos en el cronograma publicado, de conformidad con el punto 3.2 al 3.4 que definen los tiempos para escogencia del ABD, se estima que entre el momento de apertura del proceso y la escogencia final se dará un término máximo de 4 meses.

Al respecto consideramos adecuado que sea modificado ese término en cuando menos siete (7) meses, lo anterior con base en la experiencia que han sufrido otros países en este específico ítem de los cronogramas de implementación de la portabilidad. Como ejemplo de lo anterior en la Republica Dominicana el proceso se abrió el 23 de julio de 2008, pero la adjudicación al administrador de la BD solo pudo darse el 23 de marzo de 2009, es decir casi 8 meses después, esto porque en un primer momento no se presentaron interesados al proceso y el mismo hubo de declararse desierto.

Así mismo en la republica del Perú, el proceso fue abierto el día 24 de septiembre de 2008, pero sólo fue hasta el 11 de febrero de 2009 que finalmente se adjudico la gestión de la base de datos a Informática el Corte Ingles.

En dicha medida consideramos que en este punto específico y acorde con la realidad que un proceso de este tipo puede acarrear que la CRC debería estimar en tres meses más cuando menos este ítem del cronograma.

¹ Se toma como referencia el % de crecimiento anual Informe Sectorial de la CRC de Septiembre de 2009



c) Tiempo Promedio para la Portación.

Finalmente consideramos que el tiempo promedio para la portación dispuesto en el proyecto regulatorio, esto es 5 días, no sigue la propia experiencia internacional analizada por la CRC. El documento regulatorio es claro en indicar los beneficios de un menor tiempo para implementar la portación, pero sujeta el término a un tiempo adecuado para que todo el trámite así como las intervenciones de los agentes respondan con el beneficio que se pretende ofrecer. En la página 28 del documento se cita como referente a 17 países donde se ha implantado la portabilidad numérica, indicando que en promedio el tiempo para el proceso de portación de redes móviles es estimado aproximadamente en 7,56 días. Sin embargo es en el proyecto regulatorio donde se establece que este término no podrá superar los 5 días hábiles.

Consideramos que el término de 8 días resultaría más adecuado con base en los resultados del estudio de la CRC aumentado con los siguientes países donde se ha implantado también la Portabilidad.

Promedio 8,91666667

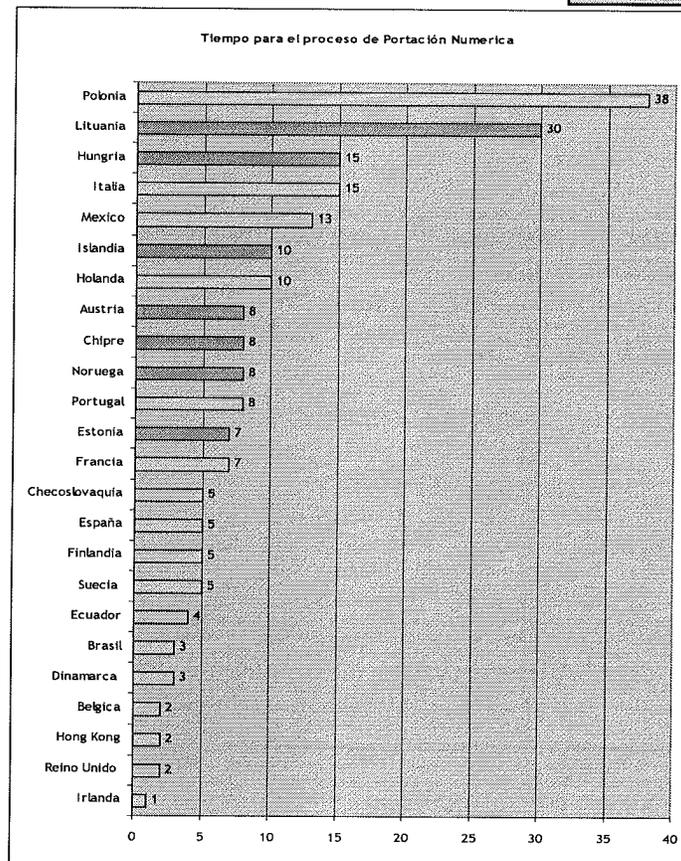


Grafico 2

Fuente: Documento de Análisis CRC Value Partners-DMR Consulting 2007

PA

M



Al respecto, se incluyeron los países analizados por la CRC (Naranja) y se adicionaron 7 países más (Azul), con los cuales se extrajo un promedio de 8,91 días para portación en 24 países analizados.

- d) Del reparto de las inversiones y costos para implementar la portabilidad numérica.

La experiencia y la historia han demostrado que esta medida reporta mayores beneficios al operador con posición de dominio en el mercado. La razón es bastante simple y razonable, es el operador con PSM quien puede consolidar más fácilmente su cluster habida cuenta que con esta medida absorbe a los usuarios que no hacen parte de su red pero que no se han portado con anterioridad a la norma para evitar perder su número.

Al respecto, se cuenta con literatura que se refiere a este fenómeno como el *efecto Metcalf* que consiste en que la facilidad de agregar usuarios nuevos (gross) de un operador dado es directamente proporcional al cuadrado del porcentaje de su participación del mercado. Esto es, mientras más usuarios se tengan suscritos, mas fácil es atraer nuevos usuarios hacia su red.

En conclusión, esta medida beneficia a los usuarios en general pero colateralmente, de entre los operadores, favorece al operador con PSM, quien se le otorga un habilitador por vía regulación para consolidar su cluster vigente.

Por ello, no es caprichoso, sino razonable que se establezca: i) que los costos se distribuyan en proporción al cuadrado de las respectivas participaciones del mercado como sugiere la tabla a continuación y ii) que esta medida se implemente cuando se cuente con una mayor madurez en la completación de otros procesos regulatorios previos y asociados tales como definición de mercados relevantes, regulación de tarifas Offnet, y implementación de un "glide path" de cargos de acceso asimétricos (este último aun no implementado en Colombia).

	Market share del mercado de telefonía móvil	Cuadrado de Market Share	Porcentaje de reparto de las inversiones
Comcel	69,7%	48,6%	90,3%
Movistar	20,8%	4,3%	8,0%
TIGO	9,5%	0,9%	1,7%
Total	100,0%		100,0%



2. Comentarios al Proyecto de Resolución.

A continuación analizamos de manera particular cada una de las medidas regulatorias que son de nuestro interés relacionado con el proyecto de resolución publicado. Al respecto:

a) Cantidad de números por Solicitud.

Al respecto, consideramos oportuno que el proyecto de resolución prevea unas condiciones diferentes en cuanto a portación de números de personas jurídicas con una gran base de números. Es posible que en el nuevo escenario de portación las personas jurídicas atraídas por nuevas ofertas comerciales de los operadores deseen migrar no uno, sino una gran base de usuarios o bloques de ellos, en dicha medida sería necesario que el regulador estipule criterios diferenciales tanto para el trámite de la solicitud como para los términos finales de portación.

b) Practicas de Recuperación

Así mismo consideramos adecuado que se establezca un término prudencial para que los operadores inicien acciones de recuperación de clientes portados. Las estrategias de win-back pueden llegar a favorecer al usuario en la medida que si el operador que cedió el número desea recuperar una masa de clientes elaborará una estrategia adecuada para ello tanto desde la oferta comercial como de los aspectos relacionados con el servicio y la provisión de mayores facilidades.

Así mismo consideramos oportuno que se establezca un término por lo menos moderado en que el usuario puede portar nuevamente su número, esto en la medida que el operador debe tener un término apto para recuperar los costos que acarrea la portación en términos administrativos, de otro modo podría generarse que cada tanto el usuario porte su número, dejando de paso saldos insolutos perjudicando la gestión de cartera del operador y por otra parte perjudicando al mismo sistema de portación.

En relación con estas dos posibilidades consideramos que cuando mínimo el usuario debería permanecer en la red portada por espacio de término un (1) año que al finalizar el operador cedente puede iniciar labores de recuperación.

c) Terminación del Contrato con el operador "donatario".

Así mismo, consideramos adecuado que sea la regulación la que establezca exactamente la información que sobre terminación del contrato y pago de valores al operador cedente debe ser entregada por el operador receptor. Esto en la medida que una inadecuada información podría dar pie al usuario



para que considere que las estipulaciones de la cláusula de permanencia mínima ya no le son aplicables, quedando saldos insolutos a favor del operador de origen.

El proyecto regulatorio no prevé control sobre consumos onerosos cursados pero impagos. Tal es el caso de consumos de larga distancia internacional saliente, la Comisión debe recordar que los operadores de larga distancia remiten sus medios electrónicos con los detalles de la facturación de servicios de larga distancia cursados hasta 3 o 4 meses con posterioridad a la fecha real de consumo del servicio. La previsión del proyecto en el sentido que el usuario que se porta no tiene la obligación de estar en saldo cero como condición para portarse generará un carrusel de carteras de consumos ejecutados pero facturados con posterior por terceros operadores. Dentro de esta categoría caben los consumos de larga distancia internacional, roaming internacional y descarga de contenidos.

En relación con lo anterior consideramos que cuando el artículo 59 del proyecto hace relación al artículo 68 de la Resolución CRT 1732 de 2007, en realidad lo hace en referencia al artículo 16 de la misma resolución donde precisamente se estipula los aspectos atinentes a la cláusula de permanencia mínima.

d) Día efectivo de la Portación.

Otro punto importante es el referido al descrito en el artículo 15 y en el 8 numeral 10 del proyecto, donde se dispone que el usuario puede escoger la fecha en que se dé efectivamente la portación. Al respecto consideramos que en la medida que pueden surgir saldos no consumidos y posteriores reclamaciones ante los operadores por ellos, y en la medida que el usuario desde el inicio de la solicitud debe entregar copia de la factura, se entienda que en todo caso la fecha de portación se dé con 8 días (5 días) al fin del periodo de facturación, esto lograría, trasponer el saldo del operador cedente con el de la prestación del operador receptor y generaría menos traumatismos para los usuarios.

e) Proceso de Retorno de Números al operador Asignatario -Costo-

Así mismo consideramos que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 el costo del proceso de recuperación de seriales de números cancelados y no nuevamente portados debe ser a costa del operador al que originariamente se le asignaron los mismos.

f) Entrega de la Sim Card.

Otro punto que no se encuentra en el cronograma y que es igualmente importante es el referido al cambio de CHIP para poder hacer posible la



portación, al respecto debe recordarse que las redes no identifican la numeración no geográfica (MSISDN) sino el código IMSI que identifica cada SIM. Dicho en otras palabras, los algoritmos de autenticación de un suscriptor de una red se indexan con base en el IMSI (número del CHIP) y no en el número de directorio (MSISDN) y por tanto, al usuario que se porta se le debe suministrar un CHIP nuevo de la red a la cual llega. En dicho sentido deben quedar claro los momentos en los cuales el usuario debe cambiar de SIM card entre la del operador cedente y el receptor para 1) que así el operador receptor envíe información al usuario 2) el usuario permanezca sin servicio el menor tiempo posible y 3) se identifique los momentos exactos de cambio de operador.

g) Otros aspectos

Ahora bien, debe establecerse como una causal de rechazo y así mismo causal de exoneración de responsabilidad de los operadores las limitaciones tecnológicas que puedan presentarse para hacer efectiva la portación nos referimos a aquellas que puedan presentarse en relación con el equipo o atinentes a las redes.

Finalmente, consideramos adecuado que además de lo dispuesto en el artículo 43 "excepción a los procesos de que trata el Decreto 2696 de 2004" se establezca que la CRC pueda modificar en cualquier tiempo los cronogramas de implementación con base en los elementos que, para tal efecto, le proporcione el Comité Técnico de Portabilidad, de tal forma que se busque siempre garantizar la calidad del proceso.

Agradecemos a la Comisión la oportunidad de participación y discusión del proyecto.

Con sentimientos de consideración y aprecio,

ANA MARINA JIMENEZ
Representante Legal Suplente
Colombia Móvil S.A. ESP