

116751000G-0075

Bogotá D.C., martes, 17 de noviembre de 2020

Doctor

CARLOS LUGO SILVA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Ciudad

Asunto: Comentarios a Propuesta de Agenda Regulatoria 2020-2021

Apreciado Doctor Lugo,

Con un atento saludo nos dirigimos a usted, en el marco de la construcción de la Agenda Regulatoria 2021-2022, con el fin de presentarle a esa Comisión, de forma constructiva, nuestros comentarios a la Propuesta publicada y que esperamos sirvan para que la nueva Comisión tenga una hoja de ruta clara y pertinente en la actual realidad de mercado, compartiendo la visión y análisis que desde Telefónica Movistar consideramos deben ser abordados o complementados por esa Entidad.

En primer término, consideramos importante señalarle que la pandemia ha retado los paradigmas del sector y ha puesto de manifiesto las necesidades que tiene Colombia en materia de conectividad, pero sobre todo ha puesto a prueba la capacidad del regulador para responder a este contexto. Desde marzo de este año la CRC ha respondido activamente, promoviendo la flexibilidad regulatoria en ámbitos como la digitalización en la atención ante las medidas de aislamiento y restricción de movilidad para garantizar la interacción de los usuarios y el ejercicio de sus derechos y deberes; revisando las cargas de los reportes de información, y estableciendo medidas para adaptar las mediciones de calidad con un monitoreo especial, para garantizar la continua y eficiente prestación de los servicios de telecomunicaciones y el respeto por la neutralidad de red.

La respuesta tanto de los operadores como de los usuarios a estas medidas ha sido positiva, y es una muestra de que estas necesidades, que desde Telefónica Movistar hemos resaltado desde hace varios años, deben ser atendidas con medidas de largo plazo, para impulsar el desarrollo del

sector a través de una regulación moderna, lo suficientemente flexible para incorporar los cambios tecnológicos y asumir las dinámicas de mercado, y acorde precisamente con las realidades de los mercados nacionales, que sin desatender la necesaria evolución de la regulación, debe mitigar o promover soluciones, para falencias que han sido reiterativas en años anteriores.

A continuación, detallamos cada uno de los comentarios:

1. Promoción de la competencia: sobre los proyectos de revisión de los esquemas de remuneración móvil y del mercado minorista de Voz Saliente Móvil y Revisión de mercados de servicios fijos

Esperamos que en esta oportunidad el ejercicio de comentar la Agenda Regulatoria sirva para construir una política pública efectiva que propenda efectivamente por promover la competencia en favor de los usuarios, y no se quede en el mero cumplimiento de un trámite rutinario. El año pasado, por no ir más lejos, en el ejercicio de la construcción de la Agenda Regulatoria 2020, desde Telefónica Colombia manifestamos que era necesaria la revisión de la metodología para determinar los mercados relevantes, no solo por el paso del tiempo desde su definición, sino también por las evidencias en las recientes decisiones normativas en donde se revela que dicha metodología requiere de adecuaciones, modernizaciones y visiones flexibles, que manteniendo el rigor técnico, permitan abordar los análisis de nuevos mercados relevantes marcados por la paquetización de servicios, incluso fijos y móviles, así como los apalancamientos de posiciones de mercado entre mercados conexos o complementarios.

El análisis de la competencia en los mercados de telecomunicaciones tiene más de 10 años de expedida y la metodología adoptada con la resolución 2058 de 2009, tuvo lugar en un ambiente de comercialización de productos individuales, que hoy es la excepción y no la regla. Al respecto, la Comisión contestó que iba a tener en cuenta estas observaciones para estructurar proyectos futuros, sin dar ninguna otra explicación, ni iniciar efectivamente esta revisión durante el año en curso, siendo que se vuelve más crítica, por el mantenimiento de la dominancia en servicios móviles, la evidente concentración de los mercados fijos, la proliferación de paquetes y “beneficios” que incentiva una nueva forma de generación de clubes entre redes, y por el paso del tiempo:

“CRC/ Se aclara a las múltiples partes interesadas que una vez depurada la cantidad de proyectos y analizada la capacidad operativa de la CRC, el proyecto “Revisión de Acceso a Internet fijo mayorista” ha sido priorizado a una vigencia posterior y por lo tanto no hará parte de los proyectos ejecutados en la Agenda regulatoria CRC 2020-2022. Las observaciones recibidas serán tenidas en cuenta para estructurar el alcance preliminar de futuros proyectos en esta misma materia”¹⁾

Por ello, nuevamente le pedimos a la Comisión que replantee la definición de los mercados relevantes en un ambiente en el que predominan las ofertas empaquetadas y donde el Test del Monopolista Hipotético se ha convertido en una alternativa restrictiva, que requiere de herramientas y metodologías de análisis alternas y complementarias. Reiteramos que el procedimiento que aplica el regulador para productos empaquetados fijos y móviles ha demostrado ser complejo, de difícil aplicación práctica, hecho reconocido por organismos internacionales como la OCDE y el BEREC

Lo anteriormente expuesto revela el necesario cambio de enfoque que debe propiciar la Comisión, siendo el más moderno flexible y pertinente posible, para superar las dificultades que encarna la dominancia declarada y, hasta la fecha, los altos niveles de concentración del sector TIC en manos de Claro, la cual lleva también más de 10 años sin solución de continuidad, como lo alertaron 24 Congresistas de nuestro país a la OCDE, sumándose a la carta conjunta que suscribimos la mayoría de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a la misma entidad, pidiendo que la CRC culmine la actuación administrativa que empezó en febrero de 2017 en el mercado de servicios móviles, que tiene por fin constatar o no la dominancia de Claro en el mercado de servicios móviles, a pesar de las evidentes pruebas y elementos de análisis que la hacen evidente y tangible y que demuestran sus efectos sobre el mercado.

Esta revisión metodológica sin duda alguna deberá tenerse en cuenta en los proyectos planteados de Revisión de los esquemas de remuneración móvil y del mercado minorista de Voz, y de Revisión de los mercados de servicios fijos.

[1] CRC. “AGENDA REGULATORIA DE COMUNICACIONES CRC 2020 – 2021. Documento de respuesta a comentarios”. Página 61. Diciembre de 2019
<https://www.crc.com.co/uploads/images/files/agenda2020/AR-TIC-respuent-comentarios-SCC.pdf>

En cuanto a la revisión de la remuneración de voz móvil a nivel mayorista, la CRC revisó los mercados móviles en 2017, momento en el cual estableció las remuneraciones en los mercados mayoristas por cargos de acceso, Roaming Automático Nacional y OMV's. Sin embargo, estos valores se calcularon a partir de un modelo de empresa eficiente con precios y variables macroeconómicas de 2016. Este contexto de mercado resulta obsoleto cuatro años después en un mercado que tiene avances tecnológicos de manera constante, sumado a los cambios tan pronunciados en las variables económicas del país como la tasa de cambio que ha presentado un incremento sustancial y el crecimiento económico que se ha visto afectado por la pandemia.

La Comisión está en mora de revisar estas remuneraciones a la luz de estos cambios y se espera que en su “Revisión de los esquemas de remuneración móvil y del mercado minorista de Voz Saliente Móvil” este sea el foco principal junto con el acogimiento de la recomendación que el mismo consultor de la CRC Detecon, realizó frente a la evolución hacia un esquema de remuneración Sender Keeps All. No obstante, en la agenda se plantea una propuesta regulatoria sólo hasta el último trimestre de 2021, con lo cual la decisión se tomaría sólo hasta 2022, este tiempo es muy amplio y mantiene las inconsistencias entre la realidad de mercado y la regulación por un periodo muy prolongado.

En este punto, la Comisión debe plantear esquemas de remuneración que beneficien la competencia, superen los efectos marcados por la dominancia, y sean respuesta a la tendencia en el mercado a los tráficos balanceados entre los operadores. Es allí donde precisamente se vislumbra como acorde con la evolución natural que incluso el regulador en proyectos de análisis anteriores había avisado la adopción del esquema de sender keeps all, donde el operador que origina la llamada no le paga nada al operador que recibe la llamada, y tampoco se le cobra al usuario por recibir llamadas. Este esquema además de responder a los balances de tráfico que se están dando actualmente en el mercado, también promueve la competencia facilitando que operadores más pequeños, con usuarios que llaman a otros operadores, tengan menores costos.

Adicionalmente, en términos de revisión de los mercados fijos, en el texto diagnóstico de la Agenda Regulatoria cita un documento de la UIT “Economic impact of COVID-19 on digital infrastructure (2020)” para decir que *En los*

mercados emergentes es fundamental que los gobiernos sigan avanzando en la regulación de infraestructura, particularmente en lo que respecta a la compartición.

Sobre esta sugerencia particular, consideramos que debe matizarse según la realidad del mercado. En primer lugar, vemos crucial que Colombia reconozca que la conectividad de banda ancha fija de alta velocidad tiene una importancia estratégica nacional, particularmente bajo la forma de FTTP, dadas sus reconocidas ventajas técnicas, y que, sin descuidar los aspectos de competencia y protección de usuarios, debe darse prioridad al horizonte de largo plazo que estas inversiones exigen.

Es por ello por lo que, imponer una normativa de compartición de tecnologías en despliegue, de una forma tan pronta, podría cortar los flujos de inversión, y generar desincentivos para la realización de esas inversiones y avances tecnológicos. Por lo tanto, vemos que el mejor esquema mayorista es promover la coinversión y los libres acuerdos comerciales, así como imponer reglas generales de compartición y acceso, pero manteniendo la libertad tarifaria, salvo para operadores que sean declarados como dominantes en los mercados de telecomunicaciones, para lo cual, posteriormente, al comprobarse la existencia de un agente dominante en el mercado, la CRC adopte medidas que corrijan la situación y sean acordes con esa falla de mercado y su deber legal de promover la libre competencia.

2. Simplificación normas hurto terminales

De acuerdo con lo indicado en el proyecto de agenda regulatoria, se menciona que, durante el primer semestre de 2021, y luego de la modificación del Decreto 1078 de 2015 por parte de Ministerio de TIC, la CRC publicaría *“un proyecto de acto administrativo, enfocado en incrementar la eficiencia de la implementación y operación de la estrategia contra el hurto y la alteración de equipos terminales móviles”*.

En primer lugar es importante mencionar, y como lo manifestamos en la mesa de trabajo convocada por la Comisión (sin perjuicio de los comentarios que sobre este proyecto van a ser entregados el próximo 23 de noviembre, fecha establecida por la comisión para entrega de los mismos) y en la que participamos los operadores móviles del país, el pasado 5 de noviembre, consideramos que la propuesta regulatoria realizada por la CRC y que se

encuentra en etapa de comentarios, no atiende a una simplificación de las normas de hurto de terminales que se encuentran establecidas, afectando directamente a los usuarios, razón por la cual proponemos la revisión y profundidad que actualmente tienen contemplados los objetivos del proyecto de simplificación.

Conforme a lo anterior y en aras de realizar un trabajo conjunto en el análisis y revisión de la agenda regulatoria del 2021 y del presente proyecto, nos permitimos manifestar respetuosamente, que eliminar el proceso de registro de equipos en la base de datos positiva, va a incrementar el número de bloqueos de terminales por la causal no registro, afectando a los usuarios de buena fe que han adquirido equipos en sitios distintos a los operadores móviles, y que, por diversas circunstancias no se acerca a realizar este trámite, a pesar de que se le envía el mensaje de texto advirtiendo sobre su posible bloqueo, o que deciden hacer el proceso después que el bloqueo sucede.

Así mismo, se estaría eliminando de la regulación, la posibilidad que tiene el PRSTM de registrar a sus usuarios pospago de manera automática, para justamente evitar que se vea afectado ya que es un usuario conocido y sobre el cual el operador ya cuenta con sus datos. Para el caso de Telefónica, actualmente se detectan en promedio 100mil IMEIs por la causal no registro, pero finalmente se bloquean alrededor de 80mil, ya sea porque los usuarios realizan el proceso o porque se realiza la carga automática en nuestros sistemas para usuario pospago.

Adicionalmente esta modificación va a generar unas cargas adicionales a los PRSTM al tener que realizar ajustes en los diferentes canales y sistemas de atención y capacitación de agentes, teniendo en cuenta que naturalmente los usuarios van a dirigirse al operador a reclamar por el bloqueo del equipo y no acudirán al sitio en el cual lo adquirió, aumentando las reclamaciones sobre este tema.

Por otra parte, exigiría a los operadores la necesidad de hacer nuevos ajustes y desarrollos para el proceso de duplicados, dado que se estaría eliminando el primer filtro para determinar si un equipo es genuino o no y por tanto permitía decidir cual usuario tenía el derecho a tener servicio con el terminal duplicado; así mismo, de nuevo se abre la discusión que ya se ha tenido en diversas ocasiones con la Comisión, respecto a que los PRSTM no tenemos funciones de policía o de alguna autoridad de este tipo, para

que nos sean impuestas obligaciones de peritazgo para determinar si un equipo es o no genuino.

En ese sentido, se reitera la solicitud elevada por Telefónica de manera directa y a través de los gremios Asomovil y ASIET¹, dirigida a la eliminación de las causales de bloqueo que hoy establece la Resolución 5050 de 2016, distintas a las de hurto, extravío y administrativo. Hemos insistido de que esas causales (inválido, no registro, no homologado y duplicado) no están generando un efecto directo en la disminución de las cifras de hurto de equipos, las cuales se mantienen en promedio de 100mil mensuales, pero si requiere que los usuarios deban realizar diversos trámites para evitar el bloqueo de su terminal a pesar que lo haya adquirido en sitios autorizados para la venta de terminales y que sean de origen legal, y adicionalmente a los operadores los obliga a mantener unos procesos engorrosos y complejos, que generan bastante insatisfacción a los usuarios.

Vale la pena señalar que la eliminación de estas tipologías, no requieren la modificación de ninguno de los decretos que contienen disposiciones relacionadas con el control de equipos hurtados, teniendo en cuenta que las causales inválido, no registro, no homologado y duplicados fueron establecidas por la CRC mediante la Resolución 4813 de 2015, por lo que la CRC puede realizar modificaciones sin la necesidad de la intervención de ninguna otra entidad, por lo que se considera que este proyecto podría ser acelerado y poder contar con una simplificación efectiva en un menor plazo al propuesto en el proyecto de agenda.

3. Calidad del servicio como dimensión de competencia

De acuerdo con el borrador de agenda, la CRC planea continuar con las actividades que viene desarrollando desde dos perspectivas: i) la medición de calidad de la experiencia del usuario (QoE), a través de indicadores y métricas objetivas y cuantitativas, y ii) la medición de percepción de la calidad, mediante la realización de encuestas a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

¹ Comentarios al documento de planteamiento del problema proyecto simplificación de normas hurto de terminales, comunicación intergremial ASIET- Asomovil y comentarios particulares de Telefónica 29 de abril de 2019

Respecto a las mediciones de experiencia de usuario, entendemos que de acuerdo con la modificación realizada mediante Resolución 6064 de 2020, la CRC ya no va a continuar realizando las mediciones basadas en drive test que se venían ejecutando anualmente desde 2016, para analizar e implementar esquemas alternativos que puedan reflejar de manera adecuada la experiencia del usuario. Al respecto consideramos acertada la decisión de la Comisión, teniendo en cuenta que las mediciones basadas en drive test como se venían ejecutando, solo podían tomar una muestra del comportamiento de la red y los servicios prestados, en una ventana de tiempo que podía verse afectada por diversos factores y que no necesariamente reflejaban los niveles de servicio entregados durante todo el resto del año.

En ese sentido resulta pertinente que la CRC haya abierto el espacio para analizar otras alternativas tecnológicas que permitan conocer de mejor manera la forma en que los usuarios perciben la experiencia del servicio, y que a la vez, contemplan las diferentes condiciones de radiofrecuencia que experimentan los usuarios móviles, por ejemplo la cobertura en la que este recibiendo el servicio (outdoor o Indoor), interferencias radioeléctricas, fallas del sistema radiante del equipo de usuario, entre otros, permitiendo una medición más ajustada a la percepción que el usuario tenga de este, y adicionalmente se contaría con medicaciones basadas en la cantidad de información que el usuario está consumiendo según su perfil y necesidades y no bajo condiciones muy estáticas de tamaños de paquetes predeterminados, que podrían limitar los resultados que se reciban en la medición final.

Como lo hemos manifestado a la CRC, herramientas como el SOC (Service Operation Center) que permite realizar el análisis y la gestión de la experiencia real de los servicios que reciben los clientes, basados en tecnologías de minería de datos, Data Analytics e Inteligencia Artificial (AI), resulta adecuada para realizar mediciones de QoE a todos los usuarios que estén conectados a la red durante el lapso de tiempo seleccionado, permitiendo contar con información muy valiosa de la interacción del usuario con la red, ya que incluso es posible conocer el dispositivo que utiliza, que elementos de red le están proveyendo el servicio, que errores ha experimentado y que servicios está utilizando, entre otros.

Este tipo de herramientas resultan de altísimo valor en los procesos de realimentación para la operación, para con ello poder establecer acciones

dirigidas a mejorar el servicio en aquellos aspectos que sea requerido, por lo que consideramos que permite al regulador llegar al objetivo de conocer de una mejor manera, la experiencia de los usuarios del servicio móvil.

Esperamos que la CRC tome en consideración este tipo de herramientas innovadoras y disruptivas enfocadas en la experiencia del usuario para que, a través de ella, se puedan realizar las futuras mediciones de calidad de QoE

4. Revisión de las metodologías para la medición de parámetros de calidad de servicios móviles – Fase II

Como lo hemos indicado a la CRC, la medición de indicadores de internet móvil a través del uso de sondas no solamente limita la obtención de resultado que representen la percepción que tiene el usuario del servicio que utiliza, sino también ha venido generando altos costos para su implementación y operación, teniendo en cuenta que debe rotarse cada 6 meses la ubicación de las sondas lo que conlleva traslados y reemplazo de sondas que sufren daños en ese proceso. Asimismo, ha quedado evidenciado que la aplicación de la metodología es bastante estricta y requiere trabajos de seguimiento permanente y muy de cerca para evitar cualquier tipo de falla que se pueda presentar, o que los hechos de terceros sobre las sondas o equipos puedan afectar los muestreos.

Si bien, mediante la Resolución 6064 de 2020, se estableció un margen de tolerancia para mediciones faltantes durante las semanas en que deben obtenerse los datos para calcular los indicadores FTP, HTTP y PING lo cual permite tener un rango en donde se reconoce que este tipo de sistemas puede fallar por diversidad de causas, es necesario que el sector avance hacia la implementación de otro tipo de metodologías más modernas y más efectivas, que no demanden uso elevado de recursos y desgaste permanente de las áreas de redes de los PRST, a pesar de todo lo cual, luego se verán afectados por sanciones y multas muchas veces por situaciones fuera del alcance del operador y que se refieren más a la metodología de medición que a la calidad o desempeño real de la red.

En ese sentido, para el caso de mediciones de datos móviles, consideramos que se debería implementar un mecanismo de autorregulación, a través del cual los operadores puedan hacer uso de herramientas tecnológicas que permitan obtener la experiencia real de los clientes, al utilizar los servicios

de datos en las redes y no a través de sondas que simulan a los usuarios, las cuales solo han generado altas cargas operativas y en costos, que no han tenido una verdadera utilidad para conocer los niveles de calidad en este tipo de servicio. Sería muy conveniente que se permita el uso de herramienta de gestión que no se dirijan a elementos de red como tradicionalmente se utiliza en las Redes Móviles, sino que se enfoquen en los servicios utilizados por los usuarios, como el mencionado SOC, que ya fue descrito en la sección anterior.

Sin embargo, vemos con preocupación que la CRC plantea la presentación de la propuesta regulatoria hasta el 4Q de 2021. Al respecto y si bien, como lo indicamos más arriba, hoy ya se cuenta con una metodología más ajustada que reconoce la existencia de fallas que no permiten obtener el 100% de las mediciones, ese 10% de horas con mediciones faltantes puede ser superado y continuaremos en riesgo de cuantiosas multas por aplicar una metodología poco efectiva para conocer lo que los usuarios perciben, la cual resulta altamente compleja y requiere cuantiosas inversiones para su implementación y operación que podrían ser destinadas a mejorar la experiencia y percepción de los usuarios, teniendo en cuenta que las rotaciones para el 2021 deben realizarse.

En este sentido, consideramos que este proyecto regulatorio es tal vez uno de las más importantes para la industria y para los usuarios mismos, por lo que se solicita muy respetuosamente a la Comisión revisar el cronograma de este proyecto regulatorio previsto para el análisis y revisión de las metodologías de medición de calidad de internet móvil, y la decisión regulatoria pueda ser expedida en el menor tiempo posible.

Finalmente, en caso de que la Comisión no considere adelantar el proyecto regulatorio en un menor tiempo, solicitamos muy respetuosamente que se sigan aplicando esquemas de autoregulación y/o coregulación como ocurrió con la expedición de la circula 129 de 2020, lo cual además puede constituir un insumo importantísimo para dicho proyecto en el marco del análisis de impacto normativo que la CRC adelante y así plantear con datos más reales alternativas de mejora regulatoria que ya cuenten con evidencia real.

5. Digitalización del Régimen de Protección del Usuario

Como consecuencia de la emergencia sanitaria ocasionada con ocasión del COVID-19 es claro que cambió la interacción de los usuarios con los PRST

migrando de los canales tradicionales a los canales digitales y de autogestión, por lo cual es necesario avanzar lo más rápido posible en una decisión definitiva que nos permita promover y masificar el uso de estos canales que implican un beneficio evidente para los usuarios en términos de disponibilidad del canal (7/24), menos tiempo de atención, y por lo tanto una mejor experiencia de usuario.

En este punto, vale la pena insistir en la alternativa regulatoria planteada hace unos meses por la Comisión respecto de “Establecer la posibilidad en cabeza de los operadores de digitalizar algunas de sus interacciones” por cuanto consideramos, es la más adecuada para lograr la promoción de la digitalización de manera efectiva, aunado al hecho de que dicha posibilidad contribuye a una regulación flexible que permita a los operadores adoptar de manera libre y voluntaria los mecanismos digitales de atención que considere y al ritmo que su modelo de negocio se lo permita, lo cual además evita que con ocasión de operadores que vayan más avanzados en materia de digitalización se vean afectados por las decisiones que sobre la materia puedan tener los otros operadores respecto de la adopción de canales digitales.

Lo anterior, teniendo en cuenta que es muy posible que todos los operadores no estén en el mismo nivel de digitalización, por lo que debemos contar con un marco regulatorio flexible en el tiempo que permita que dichos canales sean adoptados conforme el estado de digitalización de cada operador, por ejemplo, a través de notificación previa a la CRC sobre los trámites y consultas que se dispondrán sólo por canales digitales, indicando cuales, y con esto, migrar de canales tradicionales a canales digitales.

6. Sandbox regulatorio

Si bien en la agenda regulatoria la implementación del sandbox regulatorio es un tema de actividad continua, a efectos de poder presentar proyectos que comprendan productos, servicios o herramientas de relacionamiento entre los PRST y usuarios innovadores y disruptivos, es necesario tener una idea de los plazos en los que la Comisión va a realizar las convocatorias, durante el año 2021, para efectos de que la resolución CRC 5080 de 2020 pueda generar el dinamismo que la innovación requiere. En todo caso, se sugiere permitir dentro del cronograma de acciones que tenga dispuesto la CRC un espacio para la presentación de proyectos piloto para avanzar en

la ejecución conjunta con el regulador de estos mecanismos, con actividades específicas de seguimiento.

Por lo anterior, se sugiere a la CRC que se establezca el detalle de la implementación del sandbox regulatorio con actividades específicas en la agenda regulatoria, a fin de que los interesados en presentar un proyecto de sandbox tengan certeza jurídica sobre los tiempos en que podrán presentarse y ejecutarse este tipo de proyectos, y a su vez el conocer esta información con la suficiente información promueva mayor participación por los distintos agentes regulados por la Comisión.

7. Régimen de acceso uso e interconexión

Esperamos que en el marco de este proyecto la CRC tenga en cuenta las necesidades del mercado en términos de transición a nuevas tecnologías a partir de un régimen de interconexión moderno, que no sea una barrera, sino que se posicione como un promotor e impulsor de la digitalización, de la modernización y cambio de las redes, y que genere incentivos que respondan a las condiciones actuales de los mercados de telecomunicaciones, promoviendo la competencia, el uso eficiente de redes e infraestructura, y la superación de barreras artificiales y cuellos de botella.

En este sentido, como lo ha venido señalando Telefónica Movistar, es evidente que no será viable el apagado de redes 2G y 3G en el mediano o largo plazo, dado que se necesita que el regulador imponga unas reglas de interconexión para que el tráfico por estas redes pueda migrarse a 4G y con esto se puedan generar eficiencias en la red, gestionar el espectro de una manera más eficiente y ofrecerle a los usuarios servicios de mayor calidad que serán la base para las redes 5G.

Así pues, la CRC debe generar incentivos y medidas para la migración a interconexiones en datos, y especialmente para interconexiones en VoLTE, en donde se mantenga el esquema de remuneración e Sender Keeps All, aspectos que agregados generan el que consideramos es el mejor modelo para incentivar la migración de tráfico hacia nuevas tecnologías garantizando una sana competencia, dado que de este modo se generarán los incentivos suficientes para que los operadores migren el tráfico de manera acelerada.

Los efectos positivos de ese tipo de interconexiones de datos son evidentes; se superan los efectos adversos que sobre la competencia y concentración

de recursos mayoristas genera la marcada dominancia en voz de Claro, permite la evolución tecnológica del país, y reduce los costos de acceso de los operadores entrantes y competitivos de los operadores con menor escala.

Por todo lo dicho, vemos que esta sería la ruta a trazar para lograr una migración efectiva hacia 4G y eventualmente hacia 5G. resaltando que, una de las palancas principales con que cuenta el regulador para la hoja de ruta para la adopción del 5G son las reglas de Interconexión en VoLTE que permitirán la evolución tecnológica en la interconexión y en el uso de las redes.

Un punto adicional que consideramos debe entrar a ser revisado por la CRC dentro de la agenda regulatoria y que guarda estrecha relación con la revisión del régimen de acceso, uso e interconexión, tiene que ver con los fraudes cometidos desde y a través de PCA's e integradores tecnológicos que acceden a costos casi nulos, a las redes de los PRST. En los años recientes lo PRST hemos visto como la reputación de los dueños de las redes y los derechos de los usuarios son constantemente vulnerados por la criminalidad, que se vale de la falta de control real y seguimiento sobre los PCA e integradores, para realizar fraudes a mayor escala como phishing o smishing, que son de difícil detección temprana por los operadores, pero que, si son de ocurrencia frecuente, a través de PCA's e integradores identificados.

Actualmente no ha sido posible encontrar un apoyo real en las autoridades sectoriales para prevenir o evitar estos fraudes; no existen mecanismos expeditos que permitan o apoyen la interrupción del acceso o de las relaciones de interconexión para agentes PCA e integradores que se presenten de forma recurrente para fraudes o que al menos, de forma omisiva, no implementen revisiones, controles y mecanismos de seguridad para el uso de las redes de los PRST.

En consecuencia, solicitamos a la CRC que incluya la revisión de este tipo de mecanismos preventivos dentro de la agenda, con una visión de beneficio y protección de los usuarios y de prevención del fraude.

8. Revisión de la Resolución CRC 5107 de 2017 - Condiciones generales para la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional.

Consideramos que la CRC debe analizar con detalle la propuesta regulatoria para que no se interponga a los objetivos de otros proyectos en curso como el régimen de interconexión, en el cual también se han realizado análisis y recomendaciones sobre el Roaming Automático Nacional, o la decisión que tome en la actuación administrativa sobre dominancia en el mercado de servicios móviles, dentro de la que se han planteado medidas a imponer al operador dominante relacionadas con la remuneración por el RAN en su red.

En la agenda sometida a consideración del sector se plantea una publicación en los próximos meses de la propuesta regulatoria y una implementación en el primer trimestre de 2021. Sin embargo, el último documento conocido planteaba 10 alternativas en RAN para voz y 5 para RAN en datos, donde algunas de ellas relacionadas con el ámbito de aplicación planteaban el criterio de regulación tarifaria sólo donde no sea viable replicar infraestructura, lo cual dejaba al aire muchas interpretaciones existentes para la definición de ese criterio.

Por esta razón, la CRC podría plantearse una discusión más amplia de la propuesta regulatoria, dado que se debe analizar su impacto en el mercado, y sobre otros proyectos en curso, con lo cual sugerimos que en la agenda se mueva la implementación regulatoria al segundo trimestre de 2021 o como parte del proceso de revisión del régimen de interconexión.

9. Observatorio de Inversión en Telecomunicaciones

Esta iniciativa ha sido destacada por Telefónica, toda vez que responde a una necesidad de contar con información actualizada y oficial de las inversiones en el sector y de recomendaciones para promoverla.

Queremos resaltar los comentarios que realizamos al planteamiento del observatorio sugiriendo que la inversión se pueda desagregar entre infraestructura y espectro, para entender de una manera más cercana el objetivo final de la inversión que se realiza para mejorar el servicio de cara al usuario.

10. Implementación de tecnologías emergentes en la operación de la CRC

Desde Telefónica hemos apoyado de manera constante la implementación de tecnologías emergentes, tal y como quedó expuesto en nuestra carta de

comentarios a la Agenda de 2020-2021. Sin embargo, queremos puntualizar que usar web scrapping para obtener información de tarifas del servicio no debe ser la fuente única ni la más relevante para hacerle seguimiento al mercado, dado que es información que no cuenta con la completitud necesaria para que el regulador pueda entender el mercado, como las ofertas de retención o la cantidad de usuarios por cada plan, información sumamente valiosa para la CRC y con la cual no estaría contando. Esperamos que esto se aborde integralmente en el proyecto de reportes de información.

11. Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC

Una vez más nos permitimos sugerir a la Comisión que lleve a cabo evaluaciones ex post de las regulaciones con foco en aquellas que tienen un mayor impacto en el mercado y en el bienestar social. Esperamos que la CRC invite a toda la industria al ejercicio de *seleccionar lo pertinente a ser evaluado*. Lo anterior por la cantidad de resoluciones de impacto expedidas en el periodo, en temas como ajustes en calidad, RITEL, Flexibilización de las Cláusulas de Permanencia Mínima en servicios móviles, la modificación al Modelo de Separación Contable, la Modificación de los cargos de acceso en redes fijas, el cambio en la remuneración del RAN, así como todas las suspensiones de reportes de indicadores y formatos.

12. La CRC debe iniciar un estudio de las elasticidades en los mercados

En la misma vía, nos causa preocupación que un regulador no tenga la información pertinente para calcular, como mínimo, las elasticidades precio demanda del mercado (la cual debería calcularse a partir de los reportes de tarifas y usuarios) y las elasticidades precio de la oferta (a partir de información desagregada de despliegue). Sin esta información la autoridad sectorial se encuentra a ciegas para tomar muchas de las decisiones regulatorias que se facilitarían a partir de reportes más simples y ágiles de generar.

En este sentido, sugerimos que la Comisión adelante un estudio estimando y publicando las elasticidades precio-demanda y elasticidades cruzadas de cada uno de los servicios fijos y móviles, así como las elasticidades precio-oferta con respecto al despliegue de redes fijas y móviles.

Esta información no sólo es necesaria para que la CRC analice el comportamiento del mercado y el impacto de las decisiones regulatorias de

la CRC, sino que sería una herramienta muy útil para analizar el impacto que otras entidades del Estado tienen al implementar normativas que impactan al sector y en última medida a los usuarios.

Agradecemos el espacio para comentar sobre la Propuesta de Agenda Regulatoria, y esperando que los comentarios anteriormente mencionados aporten para la construcción de una agenda sólida y robusta, que siga los principios de mejora regulatoria y que atienda a los principales retos que la CRC tiene durante los próximos años.

Cordial saludo,

(Original firmado)

NATALIA GUERRA CAICEDO

Vicepresidente Asuntos Públicos y Regulatorios