

Promoción de la competencia en Servicios Móviles

En el año 2021, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), declaró al operador Claro como dominante en mercados de voz y datos móviles. En el 2024 y posterior al proceso regulatorio, fue expedida la resolución 7285, que tiene dentro de sus objetivos generales, la promoción de la competencia, la protección de los usuarios, la compartición de infraestructura pasiva y la corrección de fallas en el mercado.

“La dominancia en sí misma no está prohibida, la prohibición radica cuando se abusa de ese dominio, por ello es preocupante que no existan incentivos suficientes para mejorar la calidad de los servicios”

Bajo la metodología del Análisis de Impacto Normativo (AIN), en el año 2023, la CRC identificó que en el mercado relevante minorista en servicios móviles se presenta una “Ausencia de competencia efectiva”, debido a diferentes causas, entre ellas: barreras de entrada al mercado “Servicios Móviles”; demanda inelástica y ausencia de servicios sustitutos; incidencia de la posición dominante en el mercado de servicios móviles; asimetrías de información relacionadas con prácticas de retención y recuperación de usuarios; ofertas empaquetadas no replicables por parte de algunos operadores; y pocos incentivos para competir en calidad del servicio.



La resolución 7285 expedida el pasado 23 de enero de 2024: “Por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia, se modifican algunas disposiciones de la resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”, contiene fundamentos normativos, evolución del proyecto regulatorio, etapa de participación sectorial, abogacía de la competencia, implementación normativa de la decisión y el resuelve.

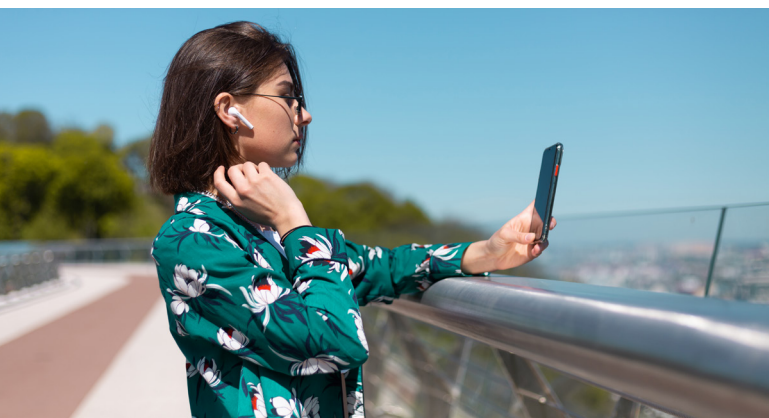
Los fundamentos normativos

En la resolución 7285, se hace una descripción de las modalidades de intervención del Estado en la economía y en los servicios públicos, se incluyen jurisprudencias de las altas cortes en esta materia y dentro de ellas se resalta la Sentencia C – 150 de 2003, en la cual la Corte Constitucional señaló que: “Los órganos de regulación han de ejercer sus competencias con miras a alcanzar los fines que justifican su existencia en un mercado inscrito dentro de un Estado social y democrático de derecho”.

Se señala también, que la regulación como mecanismo de intervención se fundamenta en aquellos casos en que se identifique una “falla del mercado”, la cual puede ser generada por ausencia de competitividad o como una protección al mercado que se da cuando los agentes buscan fracturar el equilibrio y la libre competencia económica, en esta situación la regulación actúa como un corrector de desigualdades.

Dentro del análisis legal, en la resolución se describen las funciones de la CRC como garante y generador de la libre competencia, señala que en sus funciones está la de evitar abusos de posiciones dominantes, la conformación de monopolios que afecten al mercado y la protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

En el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), las Leyes 1341 de 2009 y la Ley 1978 de 2019, desarrollan principios orientadores, dentro de ellos se encuentra la libre competencia, que exige del Estado el fomento de la inversión en el sector de las TIC y, de otra parte, se encuentra la protección de los derechos de los usuarios, que lo obliga a velar por su adecuada protección en la prestación de estos servicios.



Se describen en este aparte los artículos de la Ley 1341 de 2009, que facultan a la CRC para regular de manera general o mediante medidas particulares, en este último caso, aquellas que le permiten fijar reglas de comportamiento diferenciales cuando se presente una falla en el mercado, siempre para promover y regular

la libre competencia, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y la prevención de conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas.

“ACIEM comparte que la CRC propenda por corregir las fallas del mercado, se incrementen los beneficios en favor de los usuarios y la mejora en la calidad del servicio”

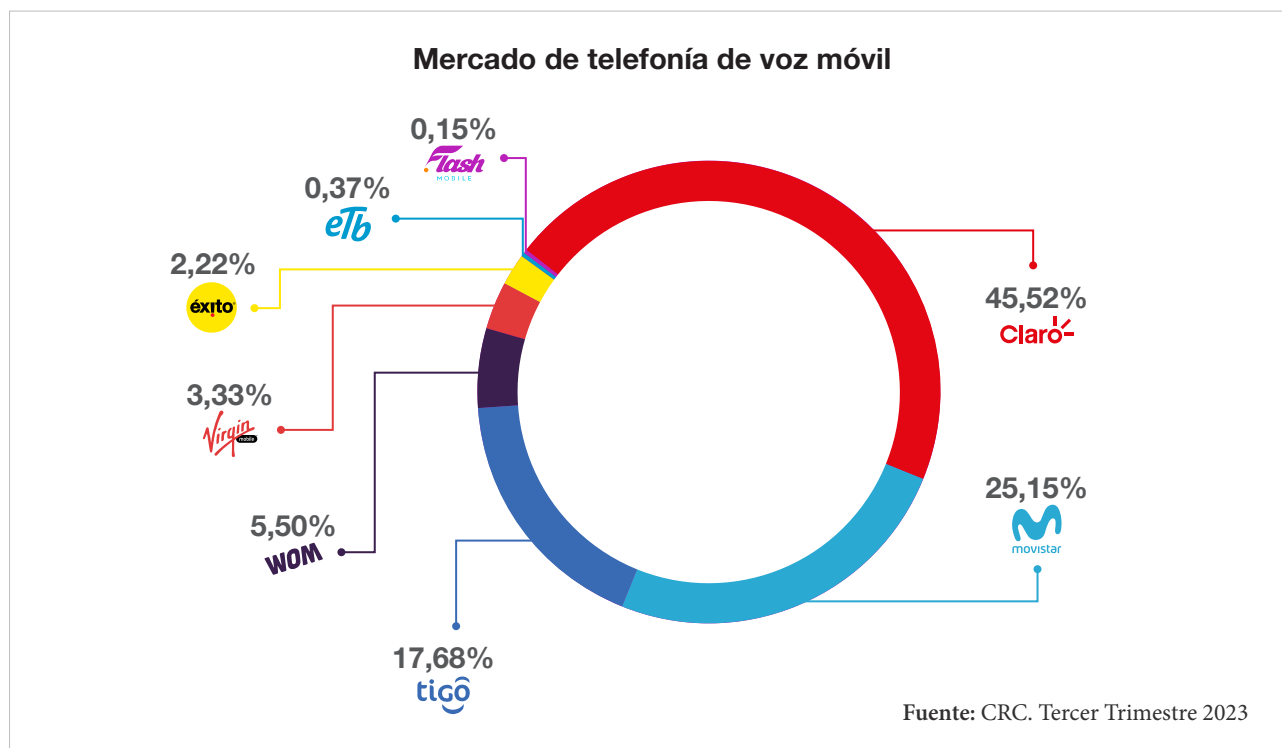
Dentro de los fundamentos de la resolución 7285 de 2024, se encuentra la Sentencia C-263 de 2013 de la Corte Constitucional, donde se señala que “La intervención de las Comisiones de Regulación mediante tratamientos diferenciales no puede ser concebida entonces como una censura al éxito empresarial de una compañía; es, más bien, un mecanismo de racionalidad instrumental diseñado para adoptar con celeridad los ajustes técnicos requeridos en un mercado donde la libre competencia y la iniciativa privada se encuentran constitucionalmente protegidas, pero cuyo fin último es la prestación eficiente y adecuada de servicios públicos”.

La evolución del proyecto regulatorio

En el proceso regulatorio durante el año 2023, el objetivo del proyecto se definió para “Incrementar la competencia efectiva en los mercados de servicios móviles con el fin de mejorar el bienestar de los usuarios”, y dentro del proceso de consulta, se recibieron comentarios de los diferentes actores del sector. Y posterior a ello, se adoptó un análisis multicriterio por parte del regulador, que le permitió estructurar la propuesta regulatoria.

La etapa de participación sectorial y abogacía de la competencia

Entre el 20 y el 24 de noviembre de 2023, la CRC publicó para comentarios el proyecto regulatorio y adelantó una mesa de trabajo con los diferentes actores.



La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en ejercicio del procedimiento de abogacía de la competencia realizó recomendaciones al proyecto regulatorio. La CRC encontró pertinentes algunas de las recomendaciones de la SIC y otras no las acogió, sin embargo, indicó que serían incorporadas en futuras revisiones regulatorias.

Implementación normativa de la decisión adoptada

Teniendo en cuenta los comentarios recibidos y las recomendaciones de la SIC, la CRC consideró pertinente realizar ajustes al proyecto regulatorio y definió nuevos plazos para el cumplimiento de algunas obligaciones para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Decisiones Regulatorias

1. Medidas de Protección a los usuarios

a. **Suscripción de promociones:** Los usuarios podrán solicitar la suscripción a promociones o

planes de retención y fidelización ofertados por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) por cualquier medio. Los requisitos deberán ser informados a través de sus páginas web, mediante un micrositio donde estén todas las promociones o planes tarifarios que hacen parte de sus programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios.

b. **Promociones y Ofertas:** Los PRST deben informar las condiciones y restricciones de las Promociones y Ofertas y almacenar esta información por lo menos por 6 meses, para que el usuario pueda consultarlas en cualquier momento.

c. **Portabilidad Numérica:** Se amplía la franja horaria para el proceso de portabilidad numérica móvil, de 8:00:00 a. m., y las 4:00:00 p. m., de lunes a domingo incluyendo los días festivos y el número deberá ser activado en la ventana de cambio del día calendario siguiente.

d. **Oficinas físicas:** Salvo los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y los operadores del servicio

de televisión por suscripción, los PRTS deben contar en todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, con oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR.



2. Medidas para operadores

a. **Roaming Automático Nacional (RAN):** Para este caso se tienen dos nuevas obligaciones:

- ☑ El Operador dominante debe ofrecer y suministrar en condiciones no discriminatorias, la instalación esencial de Roaming Automático Nacional en la zona geográfica especificada de acuerdo con las necesidades y la solicitud realizada por el Proveedor de Red Origen.
- ☑ El valor tope en el uso del RAN será para 498 municipios, sin embargo, cuando se trate de la red del operador dominante en esas regiones, el valor a reconocer será el de “final de la senda definida”, que puede ser un valor menor al de los precios del mercado.

b. **Compartición de Infraestructura pasiva:** el operador con posición dominante debe divulgar la información sobre su infraestructura

ra pasiva, como torres, mástiles, monopolos y la capacidad excedente de esta infraestructura deberá estar disponible para otros proveedores sin discriminación, sin exclusividad y sin condicionamientos.

c. **Ofertas conjuntas de servicios móviles y fijos:** Se actualizan los formatos para el reporte de información de Ofertas conjuntas de servicios móviles y fijos.

d. Se actualizan las definiciones de Operador Móvil de Red (OMR) y Operador Móvil Virtual (OMV).

Posición de ACIEM

La Asociación comparte que la CRC propenda por corregir las fallas del mercado, se incrementen los beneficios en favor de los usuarios y la mejora en la calidad del servicio, dado que la dominancia en el sector de las telecomunicaciones se presenta desde hace varios años atrás, lo cual obliga a promover mayor competencia para la mejora de tarifas; nuevos servicios y soluciones innovadoras en telecomunicaciones.

La dominancia en sí misma no está prohibida, la prohibición radica cuando se abusa de ese dominio, por ello es preocupante que no existan incentivos suficientes para mejorar la calidad de los servicios; que se afecte a los usuarios con la posibilidad de elegir libremente a su operador y que se impongan barreras de entrada que impacten la competencia, sobre todo en aquellos municipios con muy pocas opciones para los usuarios.

En beneficio del sector de las telecomunicaciones del país, además de las medidas regulatorias que expida la CRC, es importante que se fortalezcan la vigilancia y control y se busque garantizar los derechos de los usuarios, evitar abuso de posiciones dominantes que contraríen la competencia del sector, monitorear los resultados obtenidos con este estímulo a la competencia en el sector móvil y determinar medidas adicionales en caso que se requieran. ▲