

Bogotá D. C., 22 de enero de 2025

Señores,

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC

Atn: LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO

Directora Ejecutiva

Correo Electrónico: medidasserviciosmovilesfase2@crcom.gov.co

ASUNTO: COMENTARIOS A LA PROPUESTA REGULATORIA DEL PROYECTO "Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles fase 2"

Cordial saludo.

VIRGIN MOBILE COLOMBIA (en adelante VIRGIN MOBILE) identificada con el NIT 900.420.122-7, se permite presentar los siguientes comentarios respecto de la propuesta regulatoria presentada por la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (en adelante la CRC) dentro del proyecto citado en la referencia en los siguientes términos:

Demostrada la ausencia de competencia efectiva en el mercado de telecomunicaciones, manifestada desde hace bastante tiempo tanto por la CRC como por otros agentes del gobierno y que claramente genera un impacto negativo en el servicio a los usuarios, se requiere con urgencia la generación de medidas regulatorias efectivas, que sigan contribuyendo a la dinamización del mercado de servicios móviles y al mejoramiento del servicio a los usuarios; toda vez que existe la clara posición de dominio individual o conjunta, frente a la que hasta el momento se han tomado medidas encaminadas a contrarrestar esta situación pero que hasta el momento no han podido tener el impacto necesario para solucionar la mencionada ausencia de competencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, celebramos que la CRC como regulador del mercado de telecomunicaciones, continúe explorando medidas que permitan dinamizar la capacidad competitiva de los demás agentes del mercado, en especial la de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) quienes como se ha demostrado en anteriores situaciones, han contribuido en enriquecer la oferta de servicios diferenciadores a los usuarios, realizando importantes inversiones en beneficio de los consumidores, de la economía y propendiendo por el cierre de la brecha digital del país.

Dicho lo anterior, desde VIRGIN MOBILE compartimos los siguientes comentarios frente al proyecto de resolución *"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"*.

ARTÍCULO 1. Modificar el numeral 2.1.2.1.4. del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica, y, en el caso del usuario de servicios de comunicaciones móviles en modalidad postpago, podrá además terminar el contrato a través de la aplicación móvil de su operador.

Comentario:

Consideramos que esta medida es muy importante ya que es conocido que actualmente para el proceso de terminación de contratos ante los operadores de telefonía es percibido como excesivamente complicado, los usuarios deben atravesar múltiples áreas y filtros internos antes de lograr la atención de su solicitud, por tal motivo, ofrecer alternativas más ágiles y accesibles para finalizar contratos facilitará la transición de los usuarios entre operadores y fomentará una mayor competencia en el mercado.

Como recomendación adicional, proponemos fortalecer esta medida regulatoria al garantizar que los usuarios puedan cancelar sus contratos postpago mediante la línea de atención telefónica en un solo contacto, sin transferencias entre áreas ni dilaciones innecesarias, asegurando así una experiencia eficiente y satisfactoria para el usuario. Esto sería especialmente beneficioso para aquellos usuarios que no están familiarizados con herramientas digitales.

Así mismo, sugerimos que esta disposición contemple mecanismos de monitoreo y sanción para los operadores que incumplan con el objetivo de simplificar el proceso de terminación contractual, esto garantizará que las medidas regulatorias realmente se traduzcan en beneficios para los usuarios, evitando que algunos operadores generen barreras o dilaciones en el procedimiento. Adicionalmente, se podría considerar la implementación de un sistema de seguimiento automatizado que permita a los usuarios conocer el estado de su solicitud de terminación en línea.

ARTÍCULO 2. Adicionar el artículo 2.1.3.3 en la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«ARTÍCULO 2.1.3.3 PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD PREPAGO. Los operadores deberán implementar y cumplir con el siguiente procedimiento para la activación de los servicios móviles en la modalidad prepago en las SIM (Subscriber Identity Module), tanto físicas como virtuales, o cualquier tecnología futura que pudiera sustituir o complementar las tecnologías actualmente utilizadas:

Comentario:

En relación con los artículos **“2.1.3.3.4 Verificación de los datos de identificación del usuario de los servicios móviles prepago”** y **2.1.3.3.5 Rechazo por inconsistencias en la información suministrada por el usuario”**, es importante resaltar que actualmente en Colombia existe una alta población de origen extranjero que utiliza los servicios de telecomunicaciones. Sin embargo, la información de estas personas no se encuentra en bases de datos que pueda ser consultada por los operadores de telecomunicaciones, por tanto, la propuesta regulatoria podría derivar en barreras al acceso a los servicios para esta población.

Según la experiencia en el proceso de vinculación de clientes, este mismo problema afecta a las personas que recientemente obtienen su cédula de ciudadanía al alcanzar la mayoría de edad. Estas personas, por lo general, no están inscritas en bases de datos como las de centrales de riesgo, que son comúnmente utilizadas por los operadores para la verificación de identidad.

Por tal motivo, se recomienda a la CRC analizar estos escenarios y ofrecer a los operadores alternativas al proceso de inscripción frente a estas situaciones.

Asimismo, es fundamental que la CRC considere, al emitir las normas relacionadas con el registro de usuarios, que existen diversas modalidades de suplantación de datos, por lo tanto, la regulación no debe exigir que la responsabilidad del control de los datos de los usuarios recaiga exclusivamente en los operadores, puesto que la celebración de los contratos usuario - operador, se basa en el principio de buena fe respecto a la información proporcionada por el usuario, siendo responsabilidad de este último suministrar datos correctos y mantener la información actualizada, sin perjuicio del cumplimiento de la Ley 1581 sobre la protección de datos personales.

Comentario:

En relación con el numeral **“2.1.3.3.2 Proceso de activación de los servicios móviles prepago”**, es importante que la regulación aclare que los eventos en la red corresponden al uso efectivo de servicios como voz y datos; ya que las recargas de saldo o la compra de productos no constituyen eventos en la red, debido a que estas acciones no implican uso de los servicios móviles ofrecidos por el operador, así mismo, el servicio de mensajes de texto resulta fundamental en esta etapa para comunicarse con el usuario, realizando por ejemplo notificación de mensajes informativos durante el proceso de activación.

Es importante realizar esta precisión, a fin de evitar confusiones durante la implementación de la normatividad.

Comentario:

Consideramos que la disposición establecida en el numeral **“2.1.3.3.5 Rechazo por inconsistencias en la información suministrada por el usuario”**, al permitir mostrar diferencias o información específica entre usuarios, puede generar riesgos significativos de

fraude. Exponer datos que permitan identificar detalles relacionados con otros usuarios podría facilitar que terceros malintencionados accedan a información sensible o privada.

La implementación de este proceso puede ser aprovechada por personas no autorizadas para suplantar identidades, manipular procesos o llevar a cabo actividades fraudulentas, especialmente en un entorno digital donde los riesgos de ciberseguridad son elevados.

Por tal motivo, recomendamos evaluar cuidadosamente la necesidad de mostrar estas diferencias y limitar la exposición de información de los usuarios.

Comentario:

Frente a la disposición ***“2.1.3.3.7 Prohibición de registro de líneas móviles, SIM físicas, SIM virtuales o cualquier tecnología futura prepago a nombre de distribuidores y comercializadores”*** Es claro que la regulación busca garantizar que la información contenida en las bases de datos de los operadores sea precisa y confiable, así como que el servicio sea usado por una persona natural o jurídica identificable, sin embargo, actualmente en Colombia no existe ninguna disposición legal que prohíba a una persona natural o jurídica registrar una o múltiples líneas a su nombre. En este contexto, imponer a los operadores la obligación de evitar el registro de líneas prepago a nombre de distribuidores, sub-distribuidores o comercializadores pone a los operadores en una situación de incumplimiento inevitable, dado que no cuentan con las herramientas legales o técnicas necesarias para restringir el registro de dichas líneas.

Esta disposición podría generar conflictos operativos y legales para los operadores, ya que no existe un marco regulatorio complementario que permita diferenciar si un registro corresponde al uso legítimo de una persona o a una intención de distribución o comercialización, además, podría conducir a una carga administrativa adicional sin garantizar que el problema se aborde de manera efectiva.

ARTÍCULO 2.1.4.3. CONTRATACIÓN DE PAQUETES U OFERTA DE CONJUNTA DE SERVICIOS MÓVILES Y FIJOS

Comentario:

Virgin Mobile está de acuerdo con la implementación de regulaciones encaminadas en dinamizar los problemas de competencia que se presentan por la posibilidad de algunos operadores de ofrecer ofertas de mercado conjuntas con servicios móviles que no son replicables por los Operadores Móviles Virtuales, (OMV), sin embargo, consideramos que es importante que la regulación contemple la implementación de mecanismos de control efectivos para garantizar el cumplimiento efectivo de las disposiciones establecidas.

Proponemos que se pueda incluir la creación de canales de divulgación de la norma que permitan a los usuarios estar debidamente informados sobre los derechos relacionados con la

contratación de estos paquetes y la posibilidad de cancelar los servicios móviles sin cláusulas de permanencia, adicionalmente, es esencial que se establezcan líneas y canales de denuncia accesibles para que los usuarios puedan reportar posibles infracciones o prácticas que vayan en contra de lo dispuesto en este numeral, la existencia de estos mecanismos de denuncia, sumada a un sistema efectivo de imposición de sanciones y verificación por parte de las entidades de control, contribuirá a crear un entorno de transparencia, protección de derechos de los usuarios y fortalecimiento de la competencia.

Finalmente, son importantes las medidas regulatorias planteadas frente a la posibilidad ágil de terminar o modificar tanto los contratos, como la prestación de los servicios de forma individual o conjunta, por tanto estamos de acuerdo y reiteramos los comentarios previamente realizados frente a este aspecto.

ARTÍCULO 13. Modificar el numeral 2.6.2.4.4 del artículo 2.6.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente forma: «2.6.2.4.4. Realizar gestiones comerciales tendientes a recuperar al cliente portado, una vez se haya finalizado el Proceso de Portación, en los términos del ARTÍCULO 2.6.4.1 del TÍTULO II. Los Operadores Móviles de Red (OMR) deberán abstenerse de contactar a los usuarios que se hayan portado durante el proceso de Portación de que trata el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y durante los tres meses siguientes a su finalización.

Virgin Mobile coincide en que la regulación relacionada con la no contactabilidad de los usuarios debe establecer un plazo razonable que permita a los usuarios probar el servicio de su operador actual. Reiteramos que lo anterior no pretende en ningún momento vulnerar el derecho de los usuarios a elegir el operador que más les convenga. Por el contrario, esta medida permitiría a los operadores sin Poder Significativo de Mercado (PSM) o sin posición dominante disponer de un tiempo adecuado para ofrecer su servicio, sin la presión de competir contra operadores en una posición dominante, quienes, mediante ofertas agresivas, logran recuperar usuarios aprovechando su poder de mercado.

En este contexto, sugerimos evaluar experiencias como la del mercado chileno, donde se han ampliado las restricciones de portabilidad, pasando de 60 a 120 días para que las líneas puedan cambiarse de operador. Esta medida ha contribuido a la dinamización del mercado y a la reducción de la dominancia en el sector.

Por otro lado, como señalamos en la propuesta regulatoria anterior, la cual no llegó a traducirse en resolución, es importante considerar que si un usuario cambia de operador y luego es contactado por su anterior operador para ofrecerle una oferta más baja, esto implica que el operador previo no estaba adoptando las mejores prácticas y ofertas para la fidelización de sus clientes.

Las restricciones propuestas podrían beneficiar a los usuarios al incentivar a los operadores actuales a revisar y mejorar sus ofertas y servicios, garantizando una mayor retención antes de la portabilidad, en lugar de recurrir a prácticas de recuperación agresivas asociadas a su dominio de mercado.

Es fundamental establecer mecanismos de control efectivos en conjunto con las autoridades de vigilancia y control que aseguren que los operadores con dominancia en el mercado, ya sea de manera individual o conjunta, cumplan con la regulación aplicable en este sentido; esto debe garantizarse tanto en la contactabilidad que realizan de forma directa, como la que realizan a través de la celebración de contratos con terceros, tales como call centers dedicados a la realización de prácticas de recuperación de clientes. Estos mecanismos de control permitirán verificar que los operadores no utilizan tácticas que desvirtúen la competencia ni afecten el derecho de los usuarios a tomar decisiones informadas sobre su proveedor de servicios; Asimismo, es necesario implementar sanciones más estrictas en caso de incumplimiento de esta normativa, dado que actualmente se registran situaciones en las que los operadores llevan a cabo prácticas de retención durante eventos expresamente prohibidos por la regulación vigente, como es el caso de la ventana de cambio de portabilidad. Esto incluye el envío de mensajes de texto promocionales cuyo objetivo es persuadir al usuario para que se abstenga de continuar con el proceso de portabilidad.

La regulación debe ser cumplida en su totalidad, con el fin de evitar que los operadores en posición dominante, al recurrir a estos métodos indirectos, eludan las normativas que protegen tanto a los usuarios como fomentan la competencia en el mercado de servicios móviles.

«ARTÍCULO 2.6.4.7. ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL PROVEEDOR DONANTE.

Comentario

Resulta preocupante que la modificación a este artículo permita que se realice una solicitud de portabilidad sin las debidas validaciones que garanticen que quien la está efectuando sea realmente el titular de la línea. Las validaciones actuales en el proceso de portabilidad están diseñadas para mitigar el fraude, y cualquier modificación que las reduzca o elimine puede exponer a los usuarios a riesgos significativos.

Actualmente, las líneas telefónicas son utilizadas como mecanismos de autenticación en diversas instituciones, incluidas las financieras, lo que hace aún más crítico asegurar que el proceso de portabilidad se lleve a cabo de manera segura. Si se flexibilizan las medidas de validación, se incrementa la vulnerabilidad frente a prácticas fraudulentas, lo que podría tener consecuencias graves para los usuarios; más aún considerando que en la actualidad las bases de datos de los operadores, contienen un elevado número de líneas que históricamente han sido registradas bajo datos de distribuidores, subdistribuidores y comercializadores o vendedores de puntos de venta de terceros.

Además, es fundamental que para las líneas que presenten esta situación, se realice un proceso de actualización de datos en el cual se validen elementos mínimos como historiales de uso, registros de llamadas y recargas; estos datos ayudarían a confirmar que el solicitante es efectivamente el titular de la línea. Solo después de este proceso de verificación, y con los datos actualizados, se deberían aprobar las solicitudes de portabilidad, asegurando así que la persona que está cambiando de operador es quien realmente tiene derecho a hacerlo.

Es fundamental mantener la integridad y seguridad de los procedimientos actuales para proteger a los usuarios de potenciales fraudes.

«ARTÍCULO 5.1.3.2. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES.»

Comentario

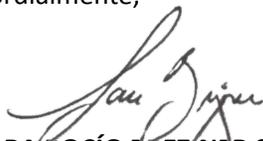
Como han señalado diversos actores, no sólo Virgin Mobile, sino todos los Operadores Móviles Virtuales (OMV), es esencial para fomentar la competencia que todos los operadores compitan en condiciones de igualdad en cuanto al acceso a la red. Esto cobra aún más relevancia dado que la normativa ya contempla mecanismos para garantizar esta igualdad, como es el caso del servicio de Roaming Automático Nacional.

En este sentido, celebramos la iniciativa de la CRC de implementar mediciones que aseguren que la calidad y continuidad del servicio de RAN sea equivalente para los usuarios del operador de la red visitante y para los usuarios del operador de la red visitada, garantizando así el principio de no discriminación en beneficio de todos los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en el país.

Cualquier comentario contrario a esta iniciativa refleja una postura que no promueve la garantía de este principio, y parece contradecir el objetivo de asegurar que todos los usuarios puedan acceder al mejor servicio posible, independientemente de su operador de telecomunicaciones.

Sin otro en particular, quedamos atentos a cualquier información adicional que se requiera.

Cordialmente,



SARA ROCÍO BREZINER SÁNCHEZ
Representante Legal Suplente
VIRGIN MOBILE COLOMBIA S. A. S.