



Almacenes Éxito Inversiones S.A.S.

Nit: 900.389.508-4.

[www.movilexito.com](http://www.movilexito.com)

Envigado, Antioquia, 24 de noviembre de 2023

Doctor

**NICOLÁS SILVA CORTÉS**

Director Ejecutivo

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC**

Calle 59 A bis No. 5- 53 - Edificio Link Siete Sesenta Piso 9

Bogotá D.C.

Correo electrónico: [medidasmoviles@crcom.gov.co](mailto:medidasmoviles@crcom.gov.co)

**ASUNTO:** Comentarios al proyecto identificado con el número 2000-38-3-17 “*Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles*”.

Respetado Doctor,

Carlos Alberto Bedoya Gómez, mayor de edad e identificado como aparece al pie de mi firma, obrando en calidad de Representante Legal de la sociedad **ALMACENES ÉXITO INVERSIONES S.A.S.** (en adelante, “MÓVIL ÉXITO”), Operador Móvil Virtual (OMV) alojado en la red de COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP, con toda atención remito comentarios al proyecto regulatorio del asunto, no sin antes celebrar el trabajo que adelanta la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC – en pro de adoptar medidas para la promoción de la competencia, ya que estamos convencidos que una sana y libre competencia, ayuda al sector y al bienestar de los usuarios.

Es por esto que somos un negocio que se adapta a las nuevas formas de consumo de los clientes. A través de la innovación, la transformación digital, las experiencias y la sostenibilidad, respondemos a un entorno competitivo y aportamos al desarrollo de los lugares donde tenemos presencia. Contamos con estrategias diferenciales con las que nos adaptamos a las nuevas formas de consumo, por lo cual el negocio de Telefonía Móvil Virtual reviste de gran importancia para nosotros, contribuyendo a que el usuario disfrute de los diferentes beneficios que ofrece nuestra marca, beneficios que son tangibles para los consumidores y que redundan en el desarrollo de un mercado móvil más equitativo y eficiente.

Es por esto que estamos de acuerdo con las iniciativas que fomenten la competencia y la diversidad, ya que facilitarán el logro de los objetivos nacionales de masificación de las telecomunicaciones, la transformación digital, el crecimiento económico, la competitividad y la productividad.

Carrera 48 N° 32B Sur – 139.  
A.A 3479 Envigado, Colombia.  
Teléfono (4) 6049696

Línea de Atención al Cliente  
Fijo 01800517677 o  
Desde Movil Éxito \*999.

 /movilexito  
 @movilexito

Sin la existencia de los OMV, los colombianos tendrían menos ofertas de acceso y estarían sin opciones diferentes para su consumo de servicios de comunicaciones que las que ofrecen los operadores establecidos de red. En otras palabras, la presencia de los OMV es crucial, ya que sin la competencia que aportan, el panorama sería mucho más desfavorable, porque los OMV tienen la capacidad de segmentar mercados e identificar nichos que les permiten conectar a comunidades rezagadas en la tecnología. Con su capilaridad, los OMV pueden contribuir a que más colombianos tengan acceso al servicio.

En este contexto, los OMV tienen un enorme potencial para conectar a los colombianos en varios segmentos poblacionales, con la alfabetización digital para mejorar su bienestar. Los OMV no se limitan a entender el acceso como el proceso de conexión física de redes; sino que consideran que brindar acceso a los colombianos es poner a su alcance los beneficios que ofrece la economía digital.

Frente a las medidas contenidas en el Proyecto Regulatorio, tenemos los siguientes comentarios:

1. Sobre la **definición de OMV** del artículo 1, celebramos la iniciativa de la Comisión de realizar un cambio en la definición del concepto de OMV, considerando las posibles asignaciones de espectro regional.
2. En cuanto a la **Revisión de los plazos para efectuar trámites de portabilidad numérica móvil**, consideramos que tal y como está el proceso de portabilidad numérica móvil actualmente, ya el usuario cuenta con la garantía de poder solicitar la portabilidad en cualquier momento a través de los diferentes canales de atención y definir a su voluntad la fecha en que se hará efectiva la misma.

Es por esto que la propuesta de ampliación del horario soportada en la necesidad que tienen los usuarios de poder solicitar las portaciones por fuera de su horario laboral, no justifica lo que implica este cambio, como es la necesidad de realizar nuevos desarrollos por parte de todos los PRSTM y el ABD, relacionados con los cambios en los tiempos de atención de cada etapa del proceso. Adicionalmente, los costos que se generan van en contravía del principio de eficiencia de la portabilidad numérica móvil, más aún cuando, como se anotó, los usuarios disponen de los todos medios de atención establecidos, diferentes a las oficinas físicas, para realizar sus solicitudes. Tal como lo indicó la CRC en la temática de dominancia, los OMV estamos en posición de desventaja frente a los OMR y con esta medida, se ampliaría más la brecha competitiva que ya existe en el mercado. Además, el horario hábil actual no genera ninguna barrera para el usuario sobre el ejercicio de su derecho a portarse.

Adicionalmente, no debemos olvidar el ajuste y los nuevos desarrollos que implicó la implementación de la resolución CRC 7151 de 2023, ya que el cumplimiento de dichos cambios en el proceso de portabilidad ha tenido un fuerte impacto económico, operativo y técnico para todos los actores del sector.

3. Frente a los Artículos 7 y 8, que establecen prohibiciones de contactabilidad luego de la portación, estamos de acuerdo y consideramos que es una medida importante y efectiva para cumplir con el objetivo de la resolución. Teniendo en cuenta lo anterior, sugerimos a esta comisión que el proceso de

no contactar al usuario que intenta portarse inicie desde la misma la solicitud del NIP, pues en la práctica se ha evidenciado que apenas un usuario solicita el NIP le llegan mensajes o llamadas automáticas ofreciendo ofertas difíciles de superar.

4. Frente a los artículos 9, 10 y 11 que se refieren a la publicación de planes de fidelización y retención, celebramos la medida y consideramos que no solo estimula la libre competencia, sino que genera un gran valor para los usuarios.
5. En cuanto al artículo 12 propuesto, no consideramos necesario pronunciarnos, porque es claro que los OMV no tenemos la obligación de disponer de oficinas físicas.
6. Frente a los artículos que se refieren al RAN, se sugiere a esa Comisión incluir en las pruebas de Crowdsourcing un set de mediciones que comprueben la calidad de este servicio (RAN) y ratificar que no solo basta con que el OMR extienda los acuerdos de RAN a sus OMV, sino que el Operador que presta el servicio de RAN garantice la misma calidad del servicio que ofrece a sus propios usuarios.

Cordialmente;



**CARLOS ALBERTO BEDOYA**  
Representante Legal