116751000G-

Bogotá, 5 de diciembre de 2016

Doctor
GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA
Director
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES
Ciudad

Asunto: Comentarios a la consulta de Revisión de los Mercados de Servicios Móviles.

Respetado Doctor Arias:

Desde Telefónica Colombia valoramos el diagnóstico que la CRC ha publicado sobre los mercados de servicios móviles, utilizando las mejores herramientas cualitativas y cuantitativas disponibles. Debemos resaltar que nos inquieta que se hayan ratificado y detectado graves problemas de concentración y falta de competencia en los servicios de voz móvil y los paquetes de voz y datos móviles y que el mercado quede con tan solo una medida para corregir la situación advertida y con unos remedios respecto de los cuales, respetuosamente, consideramos no van a generar el impacto en nivel de competencia requerido.

Nuestra principal preocupación radica en que el mercado sufra en un retroceso en los avances alcanzados frente a la situación de dominancia que, al menos, en lo que a usuarios se refiere cedió terreno, quedando pendiente la concentración en materia de ingresos y tráfico del servicio de voz móvil, así como en los “servicios móviles”.

Sin desconocer que la existencia de operadores móviles virtuales en el mercado puede generar un efecto positivo en la dinámica de competencia, consideramos que su impacto no se compadece con el nivel de concentración y dominancia que sufre el mercado de telecomunicaciones colombiano, pues sólo atacará una parte de los servicios del mercado prepago, que representa el 39% de los ingresos móviles de voz y datos. Las dimensiones son dicientes, pues con operadores que tienen en el año ingresos equivalentes a los de un día del dominante y trescientas veces menos de abonados, se pretende corregir los efectos de concentración y dominancia del mercado colombiano que también les va afectar como ha sucedido hasta la fecha.

Si en enero de 2017 el país vuelve a los cargos de terminación simétricos planteados, el operador dominante verá aumentar su flujo de caja en varios miles de millones de pesos, sustentado en el esfuerzo comercial de empresas como Movistar, que han liderado la apertura de las redes y el tráfico off net con planes que han beneficiado al mercado. Si no se asegura el cumplimiento de la obligación de la restricción del diferencial tarifario off net y on net a todos los tráficos del segmento masivo y empresarial, se premiará a Claro en su búsqueda de concentrar el mercado y cerrar su red a expensas de la interconexión con los usuarios de los demás operadores.

Permitir que el mercado se siga concentrando en ingresos, usuarios y en tráfico on net en cabeza de un único operador, afectará la sostenibilidad de las firmas que intentan competirle, provocando su salida del mercado, haciendo que esta sola firma en el corto plazo controle todo el ecosistema digital con los riesgos que implica. Por esta razón, reiteramos, es necesario contemplar continuar con la intervención regulatoria para profundizar las medidas tendientes a aumentar la contestabilidad de las ofertas y la actuación de los competidores de manera independiente a las condiciones que impone el operador dominante.

A continuación encontrará nuestro entendimiento del documento y los comentarios:

1. **La definición del nuevo mercado ex ante de paquetes de voz y datos era necesaria, así como el ajuste del mercado de internet móvil propuesto por la Comisión.**

El texto de soporte inicia analizando las tendencias de uso del mercado. Los clientes están cambiando sus preferencias y ahora buscan servicios empaquetados de voz, SMS, datos y redes sociales. Se propone mantener los mercados relevantes de voz y datos móviles, y se incluye el nuevo mercado de paquetes de voz y datos. No se incluyen por ahora los servicios OTT. Internet fijo y móvil se mantienen por separado, y se unen en una categoría internet móvil por demanda e internet móvil por suscripción.

La primera parte expone las tendencias de uso en los mercados de servicios móviles. Las estamos revisando con el equipo comercial para sacar el mejor partido posible, y por el momento sugerimos respetuosamente que en próximas ocasiones se ajuste el muestreo con base en los usuarios por operador, estratos, edades de la población e incluso por la proporción de usuarios por modalidad de pago, para que los resultados tengan plena validez y no sean cuestionados.

El análisis de las encuestas evidencia que la adquisición de servicios por los usuarios es consistente con la importancia de las características de cada plan. Las ofertas que solo cuentan con el servicio de voz tienen una importancia decreciente. Actualmente las preferencias vienen dadas por la navegación y los minutos disponibles como los primeros atributos que pesan en los clientes al momento de seleccionar un paquete. La demanda por internet móvil está creciendo aceleradamente.

Los usuarios consumen de manera empaquetada todo lo que su terminal móvil les permite: los planes pueden incluir voz móvil, llamadas a fijos locales, larga distancia internacional, SMS, datos móviles, mensajería instantánea y redes sociales. La capacidad de consumir diversos servicios se explica por la creciente penetración de terminales móviles inteligentes, que llega a 80% en las ciudades encuestadas. La sustitución de la telefonía móvil tradicional por aplicaciones de llamadas de internet y de mensajería instantánea apenas se registra de manera parcial.

La CRC advierte sobre los incentivos anticompetitivos que una empresa dominante tiene para vender paquetes cuando el servicio incluido tiene problemas de competencia, que por demás al hacerlo se constituye en una señal a los rivales para que se mantengan fuera del mercado (página 35). En la definición de los mercados la Comisión propone:

- No incluir a los OTTs[1] en el mercado de servicios móviles, con base en las encuestas, por la incertidumbre de su impacto sobre los servicios de voz y por la existencia de barreras que les impide volverse sustitutos cercanos a la voz;
- Mantener Internet fijo y móvil como dos mercados separados. La literatura especializada encuentra que son complementarios y no sustitutos;
- Considerar en adelante que internet móvil por demanda y por suscripción sean parte de un solo mercado. Con los análisis econométricos y a nivel cualitativo se evidencia que son sustitutos adecuados, que los usuarios pueden cambiarse fácilmente de modalidad ante un aumento de precios, y que no enfrentan barreras de cambio;
- Considerar como un mercado en sí mismo el de paquetes o servicios móviles, como se define en el documento.

Coincidimos con la CRC cuando señala que el perfil del consumidor de servicios móviles incluye un espectro más allá de la voz y los SMS, y que existe una preferencia clara y creciente por los servicios empaquetados, reforzada porque el acceso se realiza a través del mismo terminal. Coincidimos también en la advertencia sobre los incentivos anticompetitivos del dominante tiene para vender paquetes cuando el servicio incluido tiene problemas de competencia. Además, la importante incidencia de la concentración en abonados y la penetración de Smartphones influencian directamente el acceso a los servicios adicionales a la voz y SMS, promoviendo que se refuerce la concentración o que

[1] Al hablar de la calidad de los OTTs la CRC dice que "*las llamadas realizadas a través de esas aplicaciones pueden tener un mayor riesgo de cortarse o suspenderse en función de la cobertura de red o congestión de la misma, incluso más que las llamadas tradicionales de voz*". Esta afirmación parece atribuir a los operadores de red todos los inconvenientes, aunque las aplicaciones han presentado sus propios problemas incluso a mundial, según lo sucedido en febrero de 2014 y en enero de este año:
http://www.noticiasrcn.com/tecnologia-tecnologia/servicio-whatsapp-estuvo-varias-horas-caido-el-mundo
https://www.publimetro.co/co/tecnologia/2016/01/26/whatsapp-presenta-otra-vez-problemas-nivel-mundial.html

se configure este fenómeno en esos mercados, que generan incentivos al dominante para hacer uso abusivo de su posición en un mercado complementario.

Manifestamos nuestra aceptación sobre todos los puntos de la definición de mercados: Llamamos la atención sobre la necesidad de que la CRC monitoree las ofertas de servicios empaquetados como lo anunció en la Resolución 4960 de este año, para evitar que los incentivos anticompetitivos contagien los servicios fijos en los planes Claro Multiplay que esa empresa ha lanzado recientemente y que se adopten las medidas correspondientes para corregir la dominancia trasladada al mercado de datos.

De igual forma, reiteramos los comentarios presentados por FIDE PARTNERS en la consulta de junio de 2016 y solicitamos a la CRC la adopción de medidas regulatorias para garantizar la competencia en los mercados móviles.

Medidas actuales	Acciones a considerar por la CRC	Nuevas medidas asimétricas
Terminación asimétrica	Prevención de subsidios cruzados	Compartición de infraestructura de sitios móviles
Subasta de espectro diferenciadas	Garantizar la información provista por los operadores	Regulación de líneas alquiladas mayoristas
		Economías de escala en la adquisición de terminales
		Control de convenios de exclusividad de Comcel

2. **Los análisis de mercado demuestran la urgencia de intervenir para corregir las fallas. Subsiste la falla en voz saliente móvil y esta condición ha afectado el mercado de datos. Es necesario que se mantengan las medidas vigentes a la fecha o que se adopten medidas adicionales para corregirla.**

La CRC ratifica que hay una relación directa y positiva entre una mayor cuota, mayor concentración, y problemas de competencia. En voz móvil la concentración en usuarios ha caído pero no lo suficiente, aunque en ingresos y tráficos se mantiene muy alta; el tráfico on net de Claro es muy elevado, y las ofertas comerciales de esta firma muestran su gran capacidad de influir en las decisiones de los usuarios, de forma tal que puede modificar la tendencia del mercado en un solo semestre. En datos móviles no hay problemas de competencia. En consecuencia, los servicios empaquetados se han contagiado de todos los inconvenientes de la voz móvil.

Para su análisis numérico de las condiciones de competencia la Comisión utiliza los formatos 3, 6, 13, y 28 de la Resolución CRC 3496 de 2011, y el formato 1 de la Resolución MINTIC 3484 de 2012.

En cuanto al sustento teórico de la estructura competitiva, la Comisión se basa en documentos de la OCDE para ratificar que el tamaño de la cuota de cada firma tiene una relación directa y positiva con el poder de mercado, y que el grado de concentración es un indicador de problemas competitivos.

En voz móvil, el documento encuentra que el indicador de concentración en usuarios se ha reducido por la caída de la cuota del dominante y un aumento de la participación de los operadores móviles virtuales - OMVs, Avantel y Tigo[2]. La CRC reconoce que sus propias medidas han contribuido positivamente a la reducción del porcentaje de tráfico on-net, favoreciendo la apertura de las redes.

Otra característica importante es que el gasto promedio de los consumidores colombianos en voz y datos móviles es menor que en la mayoría de países de Suramérica exceptuando a Brasil y Argentina, Estados Unidos y de países de Europa. El ingreso promedio por usuario para el primer trimestre de 2016 medido a través del ARPU es de USD$5.72 para Colombia, frente al promedio de la muestra seleccionada por la CRC de 144 países, de USD$12.36; el valor para América Latina es de USD$8.45, mientras que en la muestra de países de la Unión Europea es de USD$16.42 y en Estados Unidos llega a USD$38.66.

El precio promedio por minuto que los clientes colombianos pagan es menor al de Brasil, Argentina y Perú, con excepción de México, y menor al de algunos países europeos. Con la información analizada de consumos promedio, la CRC concluye que el gasto promedio bajo en el país se explica por bajos precios y un consumo ligeramente inferior a las comparaciones internacionales. Otra situación que la CRC considera positiva y a la cual le da gran importancia es que gracias a sus intervenciones el nivel actual de cargos de acceso para redes móviles está por debajo del precio promedio del mercado, con lo cual la terminación deja de ser una barrera para estructurar ofertas comerciales competitivas, lo que aproxima los costos del tráfico off-net y el on-net.

Por otro lado, la Comisión manifiesta su preocupación por la persistencia de los problemas de competencia. La concentración en usuarios se redujo con un IHH de 5.059 a 3.307 entre el año 2008 y el primer semestre de 2016, por la caída en la cuota de Claro de 66,2% a 48,8%. Pero la tendencia a la baja no se ha reflejado en tráfico e ingresos, que mantienen diferencias considerables en cuotas, con Claro liderando con 58,8% y 64,4%, respectivamente. Esto puede explicarse porque la depuración de su base de datos afectó la serie de clientes pero no las otras dos dimensiones. Además, la distribución del tráfico es ineficiente porque Claro mantiene un nivel on net de 72,9%, y sus ofertas comerciales le han permitido incrementar sus cuotas en todas las dimensiones en solo un semestre.

[2] También se comenta que dos de las caídas más representativas de usuarios de Claro, en el año 2011 y en el año 2013, se explican en los informes trimestrales de la empresa a sus accionistas, por una depuración de la base de clientes prepago; para 2015 y 2016 los informes se refieren a una caída de usuarios prepago sin mencionar la razón.

La CRC señala además que debido a los problemas de competencia identificados en el mercado de voz saliente móvil:

> *"(…) existe un incentivo anticompetitivo para empaquetar el servicio de voz móvil y el servicio de datos móviles, y que en virtud a que el acceso a los servicios se realiza a través de un mismo dispositivo móvil, esto suponga un traslado de las condiciones de competencia del mercado de "Voz Saliente Móvil" hacia el servicio de Internet móvil a través del empaquetamiento en el mercado de "Servicios Móviles". Lo anterior se evidencia en la similitud de las participaciones de mercado de los servicios de voz y datos móviles, tanto a nivel de usuarios como ingresos y tráfico.*
>
> *Finalmente, con ocasión del empaquetamiento de servicios móviles, las ofertas comerciales disruptivas en el segmento de voz móvil que fueron reseñadas anteriormente afectan el servicio adyacente de Internet móvil en el marco del mercado relevantes de servicios móviles, posiblemente enviando señales a los competidores existentes y potenciales entrantes frente a las respuestas que pueden enfrentar si generan presiones competitivas en dicho mercado".*
>
> CRC, documento soporte noviembre, página 124.

En datos móviles se resalta que en la encuesta adelantada por el Centro Nacional de Consultoría únicamente el 8% de los usuarios tiene servicios exclusivos de internet móvil. Además se tiene en cuenta que para consumir internet móvil de manera independiente no se requiere el mismo terminal que para la voz, pues se pueden usar otros dispositivos como *dongles*, *data cards* y *tablets*, lo que hace que las condiciones de competencia del mercado de voz móvil no se trasladen al de datos móviles.

En el mercado de servicios móviles se reitera que ya existe entre los consumidores una preferencia por comprar paquetes gracias al uso intensivo de terminales inteligentes. Luego se listan los beneficios para los usuarios del empaquetamiento de múltiples servicios con el mismo operador, a través de un único terminal y una única SIM: descuentos, ventana única para transacciones, reducción de costos de transacción y conocimiento del oferente de los servicios. Pero también se advierte que esta misma práctica de empaquetamiento sirve para que los operadores apalanquen su posición competitiva desde las condiciones de la voz móvil, y que esto se ve reflejado en cuotas similares en los diferentes servicios y en un traslado del entorno competitivo de la voz al servicio de datos móviles.

Lo anterior deriva en que la estructura de los servicios móviles es la de un mercado concentrado, con altas diferencias en las participaciones de mercado de las firmas, y con tendencia a una mayor concentración. Además, se identifica el riesgo dado porque la estrategia competitiva enfocada en bajos precios en la voz móvil, desplegada particularmente por Claro entre 2015 y 2016, terminará por poner en riesgo los recursos en inversión y en innovación que se necesitan para desarrollar el internet móvil.

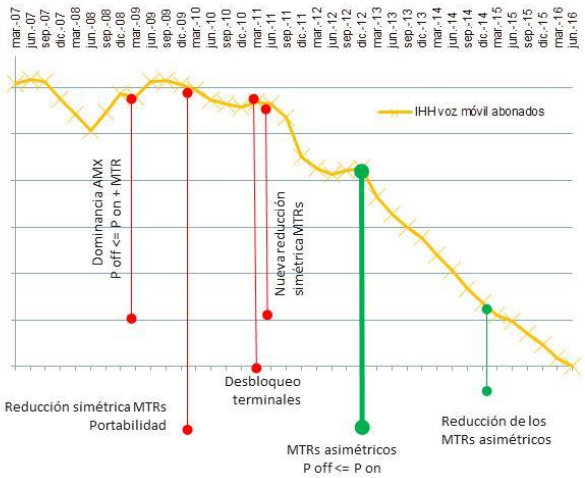
A nivel de teoría económica, el regulador se sirve en esta ocasión del modelo de competencia de *Cournot* para sustentar que existe una relación directa y positiva entre

poder de mercado y las cuotas, y la concentración medida por el IHH. Esta postura es consistente con lo señalado en el 2009 cuando la entidad dijo que una mayor concentración del mercado perjudica la competencia porque reduce los incentivos de los operadores a ofrecer mayores beneficios a los usuarios, en una mayor cantidad de servicios y mejor calidad, y en definitiva el usuario es el más perjudicado (CRT, Resolución 2062 de 2009, página 68).

Notamos que la CRC pone en entredicho la efectividad de las medidas porque relaciona la reducción de la participación de Claro en el mercado medido en usuarios, con las depuraciones de clientes, lo cual es cierto en gran medida como también lo es que otros indicadores de concentración alrededor del tráfico on net y los ingresos tuvieron una mejoría leve que debe ser atribuida al conjunto de medidas adoptadas y debe llamar la atención para que se fortalezcan las existentes. En todo caso, ese entendimiento pareciera premiar conductas del dominante que afecten la información que se reporta a las autoridades sectoriales con base en la cual se adoptan decisiones regulatorias sobre variables determinantes en el esquema competitivo, o que afecten la medición o seguimiento del impacto de las medidas adoptadas.

Volvemos a exponer un sencillo análisis gráfico que muestra a través del tiempo la evolución del IHH y de las diferentes medidas que ha tomado la CRC. Entre las reducciones simétricas de los cargos de terminación, el control del diferencial de precios on net / off net del dominante aplicado al menos a una parte del tráfico, toda vez que -aun en contravía de las medidas expedidas- se permitió exceptuar del alcance de dichas medida a los clientes corporativos, la obligación de la portabilidad numérica, el desbloqueo de terminales, la aceleración de la aplicación del cargo de terminación de eficiencia para el dominante (asimetría), y la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima, las de mayor efectividad comprobada han sido **la imposición de los cargos asimétricos y el control del diferencial tarifario en cabeza de Claro.**

IHH de voz móvil en abonados



Notamos cómo el documento de la Comisión no trae ninguna estimación que permita separar el efecto del control del diferencial de precios on net / off net y de la aplicación acelerada de la senda de reducción sobre la desconcentración, y se elige no continuar con la asimetría en razón a la relación entre los precios por minuto y los cargos de acceso pues, estima la CRC que "*esto permite que la estructura de costos del tráfico off-net se acerque un poco más a la estructura de costos del tráfico on-net*" (página 119).

Frente a lo anterior, entendemos la importancia que le da el documento a la reducción de los cargos de terminación para situarlos por debajo del precio promedio del mercado, que corrigió la situación anterior, atípica a nivel mundial, de tener el valor de terminación mayor que el precio minorista.

En efecto, este era uno de los problemas considerados por la Comisión en su intervención, más no el único. En la Resolución 2062 de 2009, la Comisión establece para determinar la dominancia en voz móvil, la revisión del tamaño relativo y el tamaño absoluto de las firmas, la competitividad de los precios, las barreras a la entrada, las fallas de mercado como las externalidades de red y el efecto club, y la conducta de las empresas al fijar diferenciales de precios on net /off net:

> *"6.1 Metodología para el caso concreto. Dominancia.*
>
> *Los criterios económicos para la determinación de posición dominante de un operador, corresponden a un grupo de indicadores que de manera conjunta conforman evidencia de que el operador fija condiciones económicas a sus usuarios de manera independiente a sus competidores. Los indicadores y su aplicación son específicos al mercado "Voz Saliente Móvil" a partir de las condiciones de competencia observadas en el mismo.*
>
> *Los indicadores utilizados por la CRT para la determinación de dominancia en el mercado "Voz Saliente Móvil", son los siguientes:*
>
> - ***Tamaño relativo:*** *el tamaño relativo del operador en el mercado, calculado a partir de su participación en términos de usuarios, tráfico e ingresos, se utiliza con el fin de evaluar la posición de* ***COMCEL*** *en el mercado. Estos indicadores no son determinantes de las condiciones de competencia per se, por lo que a su vez se estudia su evolución en el tiempo y su tendencia.*
> - ***Tamaño Absoluto:*** *el tamaño absoluto del mercado, y en particular de* ***COMCEL****, se estudia con el fin de analizar consideraciones de economías de escala que implican menores costos por minuto en los que incurre el operador y sus efectos sobre los precios finales y condiciones de competencia en el mercado.*
> - ***Competitividad de precios a nivel internacional:*** *Cuando los precios en un mercado son asimilables a los de un mercado en competencia, es posible afirmar que hay cierta competencia en dicho mercado. Sin embargo, una mayor distancia es indicativo de un mercado con problemas de competencia*
> - ***Barreras a la entrada:*** *Se examinan los factores que inciden en la limitación a la entrada de un nuevo operador en el mercado en el corto o mediano plazo, el cual pueda ejercer una presión competitiva en el mercado. Estas barreras pueden ser de tipo tecnológicas, económicas, legales o administrativas.*

- ***Fallas de mercado:*** *Las fallas de mercados tales como las externalidades de red pueden tener implicaciones en las decisiones de afiliación de los usuarios, y esto a su vez, genera efectos sobre la competencia en el mismo. Se estudian los efectos que tiene para la competencia que un usuario perciba beneficios adicionales por suscribirse a una u otra red.*
- ***Conducta de la firma:*** *Se analizará la incidencia del comportamiento de* ***COMCEL*** *sobre las decisiones en el mercado tiene consecuencias sobre las decisiones de los usuarios., las cuales pueden tener efectos sobre la competencia. Para esto se estudiará el diferencial de precios, la tasa de desafiliación de los usuarios, y los descuentos por lealtad y demás promociones".*

CRT, Resolución 2062 de 2009, páginas 55 y 56.

En su revisión de 2011, la Comisión advierte que las condiciones del año 2008 no han cambiado y vez de ello se habían profundizado, a pesar de que habían ocurrido hechos nuevos como la entrada de los Operadores Móviles Virtuales Uff y UNE, la llegada de UNE como nuevo proveedor de servicios en la banda de 2,5 GHz, y el inicio de la portabilidad numérica.

Los considerandos de la Resolución CRC 3136 de 2011 hablan de que la concentración medida a través del indicador HHI había subido por el aumento de la cuota del dominante, y se mantenía la incapacidad de los proveedores para generar una respuesta efectiva frente a las ofertas comerciales de sus competidores:

"Que a partir del análisis que adelantó la Comisión en relación con el estado de la competencia en el mercado "Voz Saliente Móvil" y su evolución, quedaron en evidencia características que se mantienen constantes en relación con las encontradas en el año 2008 y, adicionalmente, se identificaron algunos hechos nuevos para tener en cuenta dentro de la revisión adelantada.

Que como condiciones constantes, la Comisión constató que (i) el mercado "Voz Saliente Móvil" sigue caracterizándose por ser un mercado con alta concentración, evidenciando índices de Herfindahl – Hirschman (HHI) superiores a 5.000, lo cual refleja participaciones de mercado con diferencias considerables, donde el proveedor más grande cuenta con una participación de 66,2%, mientras que sus competidores alcanzan el 22% y 11,8%; (ii) persisten barreras a la entrada estratégicas y de expansión, tales como la falta de espectro disponible, los costos elevados que implica adquirir dicho espectro y desplegar la red necesaria para cubrir la totalidad del territorio nacional; (iii) continua la práctica comercial de los proveedores de establecer altos diferenciales entre los precios de las llamadas con destino a la misma red que las origina (on net) y los precios de las llamadas con destino a otras redes (off net), lo cual genera distorsiones significativas en la determinación de dichos precios y, a su vez, repercute en un alto consumo de tráfico al interior de la red y bajos niveles de tráfico con destino a otras redes, y (iv) se mantiene la incapacidad de los proveedores para generar una respuesta efectiva frente a las ofertas comerciales de sus competidores que se caracterizan por ofrecer precios preferenciales para el tráfico cursado al interior de su propia red.

Que como hechos nuevos en el mercado "Voz Saliente Móvil", la CRC identificó los siguientes: (i) Entrada de los proveedores móviles virtuales Uff Móvil y UNE para prestar el servicio de voz así como de UNE y ETB para prestar el servicio de acceso a internet móvil; (ii) entrada de nuevos proveedores de redes y servicios (UNE – banda de 2,5 GHz); (iii) inicio de la implementación de la portabilidad numérica móvil; (iv) incremento en el índice de concentración de mercado HHI de 5.988 en el cuarto trimestre de 2008 a 6.400 en el primer trimestre de 2011, reflejando un incremento en la participación de mercado a nivel de tráfico del proveedor cuya posición de dominio fue constatada en el mercado

en cuestión, de 74,5% en el cuarto trimestre de 2008 a 78,1% en el primer trimestre de 2011; (v) incremento en la concentración de tráfico al interior de su propia red por parte de todos los proveedores de redes y servicios móviles, pasando de 81% en diciembre de 2008 a 86% en diciembre de 2010, y (vii) precios promedio de las llamadas al interior de la red (on net) de todos los proveedores de redes y servicios móviles por debajo de los cargos de acceso.

Que respecto de la entrada de proveedores móviles virtuales, de nuevos proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y del inicio de la implementación de la portabilidad numérica móvil, la Comisión encontró que el impacto en la competencia del mercado "Voz Saliente Móvil" no es significativo, toda vez que la estrategia de diferenciar precios on net/ off net, implica la existencia de altos costos de cambio para el usuario, que disminuyen la disposición de los usuarios a cambiar de proveedor al tener el incentivo de realizar todas las llamadas al interior de la red en cada uno de los proveedores, manteniéndolos cautivos y eliminando la posibilidad de incrementar su bienestar al no poder aprovechar las ofertas comerciales de los otros proveedores.

(…)

Que por lo antes mencionado, resulta claro que las condiciones de competencia identificadas en el mercado "Voz Saliente Móvil" en el año 2008 no solo no han cambiado, sino que se han profundizado pese a los nuevos hechos de mercado analizados y a las medidas regulatorias introducidas por la CRC en el año 2009, por lo que el mercado "Voz Saliente Móvil" sigue constituyendo un mercado susceptible de regulación ex ante".

CRC, Resolución 3136 de 2011, páginas 4 y 5.

A partir del monitoreo efectuado sobre la situación del mercado y la revisión sobre la efectividad de la reducción simétrica de los cargos de acceso, la CRC se pronuncia a través de la Resolución CRC 4002 de 2012, que analiza posibles medidas particulares y concretas respecto de Claro en función de **i)** la aplicación anticipada del valor del cargo de acceso eficiente, **ii)** la revisión del diferencial tarifario on net / off net y **iii)** la adopción de medidas adicionales para prevenir que la dominancia se traslade a otros servicios móviles o a otros mercados relacionados:

*"La presente actuación administrativa de carácter particular y concreto fue iniciada con el fin de analizar la procedencia y, si fuera el caso, establecer medidas regulatorias particulares respecto del proveedor de redes y servicios con posición dominante **COMCEL** en el mercado relevante de voz susceptible de regulación ex ante denominado "Voz Saliente Móvil", en relación con: i) la aplicación anticipada de la reducción de los cargos de acceso a los que hace referencia la Resolución CRC 3136 de 2011, con el objeto que las ofertas de tal proveedor sean contestables por parte de sus competidores; ii) la revisión de la restricción del diferencial tarifario on-net/off-net a la que hace referencia la Resolución CRT 2066 y CRC 2171 de 2009, para determinar si la misma se mantiene, se modifica o se levanta y, además, iii) la adopción de medidas regulatorias adicionales para prevenir que su posición dominante en el mercado "Voz Saliente Móvil" tenga efectos sobre la prestación de otros servicios en éste u otros mercados relacionados, para evitar que **COMCEL** fije las condiciones económicas en otros mercados relevantes (…)".*

CRC, Resolución 4002, páginas 10 y 11.

Más adelante el análisis hace explicitas otras características negativas del mercado donde la situación de tener un cargo de terminación mayor que el precio promedio del mercado no se nombra, y en vez de ello se menciona la alta concentración, participaciones de mercado muy disímiles, barreras de entrada, y una distribución ineficiente del tráfico que muestra el elevado grado de influencia del dominante sobre los usuarios:

> *(…) se observa que el mercado "Voz Saliente Móvil" se caracteriza por presentar alta concentración, con participaciones de mercado con diferencias considerables, barreras a la entrada, estratégicas y de expansión, como por ejemplo el espectro radioeléctrico, con distorsiones significativas en la determinación de precios y distribución ineficiente del tráfico cursado por los usuarios e incontestabilidad de ofertas comerciales y con la declaración de un proveedor como operador dominante. Se observa con preocupación el incremento en la concentración del tráfico en torno al operador más grande, lo que arroja aún más evidencia sobre la capacidad de éste de influir en las decisiones de los usuarios a la hora de consumir servicios móviles (…)*
>
> CRC, Resolución 4002, página 13.

La revisión del esquema de aplicación acelerada del valor de cargo de terminación eficiente para Claro y una senda con valores rezagados para el resto del mercado, puede ser prorrogada toda vez que los objetivos buscados por dicha medida aún persisten su sustento igualmente.

(i) El objetivo principal de la medida. La aplicación del esquema buscaba disminuir los costos a los demás operadores para que pudieran diseñar tarifas contestables (Resolución CRC 4002, página 58);

(ii) La diferencia que ha reconocido la regulación entre la situación de costos de Claro frente al resto de la industria. La CRC ha establecido cargos de acceso correspondientes a un operador eficiente, pero, en sus propias palabras "*es evidente que con una escala de **COMCEL** de X a X usuarios, Y a Y en tráficos, V a V en ingresos es de esperar diferencias en costos más que costos idénticos entre empresas*" (Resolución CRC 4002, página 62);

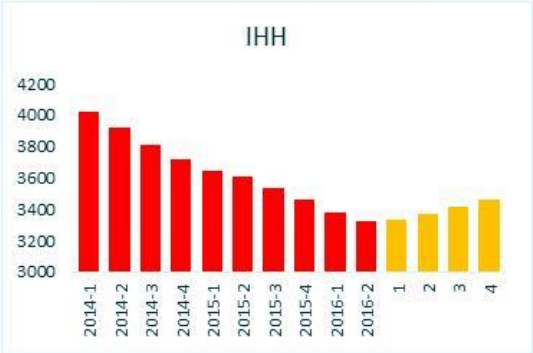
(iii) El aprovechamiento de Claro en relación entre los balances de interconexión y las tarifas minoristas. En la Resolución 4002 se comparó el tráfico de interconexión encontrando que COMCEL era receptor de cargos de acceso de Telefónica y Avantel y lo sería próximamente de Tigo. La Comisión explica que los mayores pagos que debían hacer al dominante sus competidores, empeoraba la situación:

> *"(…) es claro que los mayores pagos que deben efectuar por concepto de cargos de acceso los proveedores competidores de **COMCEL**, aumentan la estructura global de costos promedio de dichos operadores y por consiguiente se disminuye su capacidad de competir, lo que a su vez fortalece la posición de **COMCEL** en los mercados mayorista y minorista".*
>
> CRC, Resolución 4002, página 78.

En Telefónica defendemos el mantenimiento del esquema vigente de cargos de terminación, e incluso hemos estimado cuál sería el impacto de desmontar la asimetría. Para ello se desarrolló un modelo econométrico VAR con 2 rezagos. Las proyecciones se basan en un ejercicio de Impulso-Respuesta en donde la descomposición de Cholesky para la estimación responde al siguiente ordenamiento: cargos de acceso, usuarios de Claro, tráfico on net y HHI (desde la más exógena). Todos los impactos son significativos al 5% o 10% de probabilidad.

Se realiza un choque de dos desviaciones estándar sobre los cargos de acceso, en donde en el primer trimestre la diferencia en la asimetría se acerca a $2 y de allí en adelante puede asumirse un escenario de simetría. Se muestran los impactos de este choque exógeno sobre el resto de variables.

Es de esperarse que después de 4 trimestres el número de usuarios de Claro aumente en cerca de 7%, el tráfico on net en 9% y el IHH en 4% respecto a los valores actuales. El mercado retornaría a los niveles de 2015, eliminando los avances de los últimos 2 años de regulación asimétrica.



Ya se había señalado por Fide Partners en el documento de comentarios a la consulta de junio, cómo:

> *"el caso de Chipre es particularmente revelador. Al eliminar la asimetría en las tarifas de terminación de voz en 2013, el operador dominante ostentaba una cuota de mercado que superaba a la de su inmediato competidor en 22 puntos porcentuales. Sin embargo, tres*

años después de haber eliminado la asimetría, se vio la necesidad de reinstaurar nuevamente cargos asimétricos dado que el operador dominante estaba recuperando su participación en el mercado y los índices de concentración habían vuelto a aumentar".

Es necesario que la CRC tenga en cuenta que el efecto club no ha podido ser controlado a pesar de la prohibición sobre el diferencial tarifario. Esto por cuanto en las promociones con elegidos ilimitados y tráfico empresarial – corporativo[3] se ha excluido la medida, lo que explica que aún subsista una elevada concentración del tráfico on net. Esto implica que no basta con la reducción del cargo de acceso de manera simétrica que propone la CRC, porque aún subsisten precios on net en la red del dominante que son irreplicables por parte de la competencia.

Esa excepción sobre la aplicación de la medida, ha sido utilizada por el operador dominante para estructurar ofertas comerciales extensivas a personas naturales diferentes a los empleados directos de las empresas, como a los familiares o amigos de aquellos, aumentando con ello el alcance de la excepción, y por ende la proporción de usuarios frente a los cuales no se aplica la prohibición de discriminación tarifaria. Esas fallas de mercado fueron las que sustentaron precisamente la adopción de las medidas particulares contenidas en la Resolución CRC 4002 de 2012, modificada parcialmente por la Resolución CRC 4050 de 2012:

"(…) 2.La diferencia desproporcionada en el diferencial de precios on-net/off-net en la red del proveedor con posición dominante reduce las llamadas a otros proveedores, mientras que de manera continua crecen las llamadas solo hacia el proveedor con posición dominante, situación que genera que los demás usuarios de los otros proveedores paguen mucho más por enviar llamadas al proveedor con posición dominante (tarifa minorista), lo que crea desbalances de tráfico entre proveedores.

3.El diferencial de precios on-net/off-net crea externalidades de red (denominadas por la literatura económica externalidades de red mediadas por la tarifa), las cuales hacen que el proveedor con posición dominante sea más atractivo para los usuarios, dado que las llamadas entre los usuarios de la misma red son más económicas (efecto club). Esto favorece a la red con posición dominante y produce altas distorsiones en la competencia, lo que afecta el bienestar de todos los usuarios del Mercado relevante. En esta medida, los usuarios del proveedor con posición dominante no tienen incentivos para cambiarse de operador, ya que enfrentarían mayores costos de las llamadas off-net, independientemente del mayor esfuerzo que hagan los otros proveedores para ofrecer mejores condiciones a los usuarios.

Esta es la falla de mercado cuya corrección constituye el objeto y propósito de la intervención regulatoria particular de esta Comisión, en tanto impide el funcionamiento competitivo del mercado

[3] A esto se le debe sumar que la clasificación de clientes corporativos por parte del operador dominante no resulta en explicación o en fundamento jurídico suficiente para exceptuarse de la aplicación de la prohibición de diferencial tarifario, por cuanto ese segmento de mercado también cuenta con precios o tarifas on net y off net. Incluso, si se quiere, no se tiene conocimiento de verificación alguna realizada por las autoridades sectoriales sobre si los clientes catalogados por el operador dominante como "corporativos" realmente cumplan con los requisitos para ser catalogados como tales, esto es, que en sus contratos se negocien todas las condiciones del servicio a proveer o que la exclusión de la medida no llegue a usuarios adicionales.

> *relevante y por ende afecta el bienestar de todos los usuarios. En tal circunstancia se edifica el requisito legal, en los términos del artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, para regular el mercado relevante de "Voz Saliente Móvil".*
>
> CRC, Resolución 4050 de 2012, página 12.

Por las razones expuestas es determinante para asegurar condiciones competitivas en el mercado de voz saliente móvil, que se mantenga y se fortalezca el control del diferencial de precios. Adicionalmente, consideramos que al esquema colombiano de asimetría le están faltando al menos otros cuatro (4) años de duración, si se compara con los esquemas exitosos que permitieron que la concentración en Europa disminuyera hasta valores aceptables.

Sobre lo anterior, se debe señalar que las medidas particulares de prohibición de discriminación de tráfico on-net/off-net y de aplicación acelerada de senda de reducción de cargos de acceso fueron establecidas como de naturaleza temporal, pero sin que se estableciera de manera ex ante el periodo de tiempo particular de su duración, esto es, que la misma, se encuentra atenida a la evolución de las condiciones de competencia en el mercado regulado, estando su vigencia intrínsecamente relacionada a la existencia de las fallas de mercado identificadas por la comisión y que motivaron su adopción[4], motivo por el cual los hallazgos de la CRC en el presente proyecto deben motivar su continuidad.

Ahora bien, teniendo en cuenta la naturaleza general del actual trámite regulatorio, esa Comisión, buscando promover la superación de las fallas de mercado y las efectivas condiciones competitivas en el mercado de voz saliente móvil puede modificar la tabla 3 del artículo 8 la Resolución 1763 de 2007, como lo hizo con la Resolución CRC 4660 de 2014, puede establecer un nuevo valor objetivo general de cargos de acceso para los años siguientes y que deberá ser aplicado de manera anticipada por el operador dominante.

Esta opción se encuentra apegada a la legalidad y respeta el debido proceso, toda vez que como lo reconoció la misma CRC en la Resolución 4050 de 2012, la aplicación de la senda se atiene a las normas generales que sobre cargos de acceso expida, dentro de las facultades legales que detenta y que no pueden verse cercenadas o puestas en suspenso por interpretaciones normativas forzadas. Lo anterior, fue reconocido por tanto por la Superintendencia de Industria y Comercio como por el Tribunal Superior de Bogotá D.C., en el marco del proceso que por competencia desleal se adelantó en contra del operador dominante al haber desconocido el artículo 1 de la Resolución 4002 de 2012, modificado por el artículo 3 de la Resolución 4050 de 2012, en concordancia con la Resolución 4660 de 2014.[5]

---

[4] Así lo reconoció esa Comisión al resolver el recurso interpuesto por el operador dominante, en el numeral 3.6.2 de la Resolución CRC 4050 de 2012.

[5] En Sentencia de 26 de mayo de 2016 mediante la cual se condenó a COMCEL por violación de norma como acto de competencia desleal, la Superintendencia de Industria y Comercio señaló: *"(…) existen elementos de juicio suficientes para establecer que la Resolución 4002, modificada por la Resolución 4050 ambas de 2012,*

Así las cosas, el hecho que la Comisión siga encontrado fallas de mercado como aumento en la concentración, relación ineficiente de tráfico on net /off net, incremento de las cuotas del dominante en todas las dimensiones mediante sus ofertas comerciales, y el traslado de la dominancia de voz a paquetes al aprovechar el efecto de las economías de alcance, derivadas del uso de un terminal único para voz y datos, es un sustento suficiente para mantener las medidas de aplicación diferencial de la senda de reducción de los cargos de terminación y la restricción al diferencial tarifario on net / off net para Claro, a pesar de que ya se eliminó la diferencia negativa ente el precio minorista y el cargo de terminación.

3. Es necesario fortalecer las medidas regulatorias particulares contra Claro. La prohibición del diferencial tarifario debe aplicarse a todos los tráficos.

Como se señaló en líneas anteriores, la medida particular de prohibición de discriminación tarifaría para tráfico off-net vs. tráfico on-net, se puede verificar como medida que ha tenido un impacto positivo para combatir en cierta medida el "efecto club" promovido por el operador dominante.

Sin embargo, se han observado en el mercado algunas conductas del operador dominante que vulnerarían esa prohibición, con el objeto de ampliar los usuarios o clientes, sobre los cuales podría estructurar ofertas en las que se discrimine vía tarifaria el tráfico off-net.

En primer lugar, el operador dominante ha ampliado su categorización de clientes "corporativos" con el fin de aplicar para estos la excepción consagrada en el parágrafo 1 del artículo 1 de la Resolución CRC 3066 de 2011, sin que realmente frente a dichos clientes se pueda aplicar esa excepción.

Adicionalmente, ha lanzado al mercado ofertas para clientes corporativos que permiten que éstos, extiendan su contrato a personas naturales como amigos o familiares de los

---

siguen vigentes, por lo cual COMCEL no podía desconocerlas y debía acatarlas. Esta vez acorde con la modificación que introdujo la Resolución 4660 de 2014, en particular en relación con los valores que se debía cobrar por el acceso y uso de interconexión de redes, los cuales se remitieron inicialmente a la Resolución 1763 de 2007 o la que la sustituyera o modificara, en este caso la 4660 de 2014."

Y por su parte la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá, en providencia de 30 de septiembre de 2015, al resolver un recurso de apelación indicó, luego de citar el artículo 3 de la Res CRC 4050 de 12 que : *"Sin mayores esfuerzos se advierte que el reseñado acto administrativo, en lo medular :* ***i) fijó la regla según la cual las modificaciones o sustituciones que se hicieran en el esquema de remuneración contemplado en la "regulación general", serían adoptados de manera distinta para Comcel en atención a razones económicas, técnicas y jurídicas*** *(…)"*

beneficiarios o usuarios de los contratos corporativos o empresariales, siendo esta una vía de vulnerar la prohibición de discriminación tarifaria.

Por lo anterior, resulta imperativo que se dé aplicación estricta al artículo 3 de la Resolución CRC 4002 de 2012, modificado por el artículo 4 de la Resolución 4050 de 2012, tal y como fue estructurado, esto es, que debe ser aplicado en todos los contratos, planes tarifarios y ofertas comerciales, incluyendo todo tipo de tráfico, independientemente de la denominación que se le dé.

4. Existen medidas alternativas de carácter general para promover la competencia y corregir la falla de mercado que subsiste.

De manera alternativa, si la decisión de la CRC no amplia y profundiza las medias actuales, solicitamos evalúe y establezca una medida general en el mercado relativa a los cargos de acceso para operadores móviles. Esta consiste en el establecimiento del esquema del Bill and Keep para el tráfico móvil - móvil que busque promover con mayor intensidad la apertura del tráfico off net y le garantice al mercado replicar las ofertas del dominante y presentar alternativas y planes comerciales que combatan el efecto club.

Conforme con las fallas de mercado identificadas por la CRC, la adopción de este esquema de remuneración para la terminación de las llamadas móvil-móvil evitaría que se genere la consolidación del efecto club y el aumento de la concentración en ingresos para el dominante, derivados de la terminación de tráfico en su red; lo que sí se puede esperar que suceda en el evento en se mantenga la propuesta de igualar los cargos de acceso entre todos los operadores, por cuanto el dominante, al tener la red de mayor tamaño y al tener un nivel muy elevado de concentración de tráfico on net en su red, se volvería receptor de cargos de acceso.

Debe tenerse en cuenta que la adopción de este esquema fue una opción que la Superintendencia de Industria y Comercio solicitó que fuera considerada, promoviendo la competencia y en ejercicio de funciones de abogacía de la competencia, en el marco de la Revisión de Condiciones de Competencia del Mercado de Voz Saliente Móvil que hiciera la CRC en el año 2010 y que culminó, entre otras, con la expedición de la Resolución CRC 3136 de 2011. En esa oportunidad, la SIC señaló:

> *"(…) La sugerencia de esta Superintendencia es que la CRC mire con más detalle el tema de terminación de llamadas móvil a móvil y que analice, aún más, los impactos que un sistema "bill and keep" tendría sobre el mercado. Es de notar que, este sistema de precios permite que los operadores recuperen sus costos de su base de consumidores y no de los consumidores de los otros operadores. Este sistema de fijación de precios posiblemente disminuirá considerablemente el precio de llamadas off-net resultando en mayores niveles de actividad en llamadas."*
>
> Superintendencia de Industria y Comercio, concepto de abogacía de la competencia de radicado No. 11-73627-2

Este esquema podría aplicarse considerando una banda de tráfico determinada sobre el promedio del tráfico cursado entre las redes que busque incentivar el tráfico off-net y así ajustar los desbalances de tráfico existentes, permitiendo en todo caso asegurar la adecuada remuneración de los costos.

Con el establecimiento de bandas de tráfico que determinen el cargo de acceso para los operadores, se cumpliría con la Decisión 462 y la Resolución 432 de la Comunidad Andina de Naciones, en lo que respecta a la remuneración de la interconexión, toda vez que se generaría una simetría entre los operadores, con lo cual se remunerarían los costos en los que incurre cada operador por la terminación de tráfico en su red, siendo por tanto esta, la mejor opción conforme con las realidades del mercado Colombiano.[6]
Esta opción encuentra sustento jurídico en las facultades legales de esa Comisión para expedir toda la regulación de carácter general sobre interconexión, remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura y precios mayoristas, teniendo en cuenta de un lado que la intervención del estado en la industria tiene dentro de sus finalidades promover y garantizar la libre y leal competencia y evitar el abuso de la posición dominante.[7] Y a su vez, encuentra sustento económico en que con el método de banda propuesto, se balancearía el tráfico entre redes, asegurando de esa forma la remuneración de las mismas.

5. Se solicita revisar el valor objetivo del modelo

En cuanto al valor objetivo del modelo, de manera atenta sugerimos (i) actualizar en el modelo el porcentaje de contraprestación, que está en 5% y debería estar en 2,9%; (ii) que la CRC revise el impacto de la tasa representativa del mercado - TRM dado que las inversiones para la prestación de los servicios de voz son costos hundidos en un alto porcentaje; y (iii) que se ajuste la TRM aplicada de $3.147 pues está por encima del consenso de las proyecciones, como se aprecia a continuación:

[6] Esa interpretación de la CAN ha sido unánime y se puede encontrar en la interpretación prejudicial 89-IP-2013, en la Sentencias 181-IP-2013, 161-IP-2013, 181-IP-2013, 255-IP-2013, entre otras.
[7] Artículos 4 y 22 de la Ley 1341 de 2009.

Annual Data	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Real Sector										
Population (million)	46.0	46.6	47.1	47.7	48.2	48.8	49.3	49.9	50.5	51.0
GDP per capita (USD)	7,286	7,932	8,060	7,940	6,044	5,930	6,236	6,708	7,124	7,602
GDP (USD bn)	335	369	380	378	291	289	308	335	359	388
GDP (COP tn)	620	664	710	758	801	878	940	1,007	1,076	1,149
Economic Growth (Nom. GDP, ann. var. in %)	13.8	7.1	6.9	6.8	5.7	9.6	7.1	7.0	6.9	6.8
Economic Growth (GDP, annual var. in %)	6.6	4.0	4.9	4.4	3.1	2.1	2.7	3.1	3.4	3.7
Domestic Demand (annual var. in %)	8.6	4.7	5.0	6.1	3.4	2.1	2.9	2.9	3.3	3.7
Total Consumption (annual var. in %)	5.5	4.8	4.6	4.3	3.7	2.4	2.2	3.0	3.4	3.9
Private Consumption (annual var. in %)	6.0	4.4	3.4	4.2	3.9	2.5	2.6	2.9	3.2	3.4
Government Consumption (annual var. in %)	3.6	6.3	9.2	4.7	2.8	1.6	1.9	2.5	2.9	3.2
Fixed Investment (annual var. in %)	19.0	4.7	6.8	9.8	2.8	-0.3	2.8	3.5	3.9	4.3
Industrial Production (annual var. in %)	5.0	-0.2	-1.8	1.3	0.9	4.8	3.8	3.5	3.3	3.1
Retail Sales (annual var. in %)	7.8	4.1	4.7	7.6	6.1	2.1	3.6	3.8	3.7	3.7
Unemployment (% of active population, aop)	10.8	10.4	9.6	9.1	8.9	9.4	9.4	9.1	9.0	8.8
Fiscal Balance (% of GDP)	-2.0	-1.9	-2.2	-2.6	-3.1	-3.9	-3.4	-2.8	-2.3	-1.7
Public Debt (% of GDP)	33.2	31.7	34.9	37.7	41.3	43.3	44.3	45.8	47.2	48.7
Monetary and Financial Sector										
Money (annual var. of M2 in %)	18.9	16.5	14.7	9.1	12.5	-	-	-	-	-
Inflation (CPI, annual var. in %, eop)	3.7	2.4	1.9	3.7	6.8	6.2	4.2	3.6	3.2	2.9
Inflation (CPI, annual var. in %, aop)	3.4	3.2	2.0	2.9	5.0	7.5	4.4	3.9	3.4	3.0
Inflation (Core, annual var. in %, eop)	3.9	3.2	2.7	3.4	5.2	-	-	-	-	-
Inflation (PPI, annual var. in %, eop)	8.7	-4.9	-0.1	6.0	5.5	-	-	-	-	-
Policy Interest Rate (%, eop)	4.75	4.25	3.25	4.50	5.75	7.70	6.12	5.37	4.93	4.50
90-day DTF (%, eop)	4.98	5.27	4.07	4.34	5.22	7.42	6.32	5.69	5.27	4.86
10-Year Bond Yield (%, eop)	7.63	5.55	6.83	7.18	8.27	7.67	7.17	7.23	7.26	7.29
Stock Market (IGBC variation in %)	-18.3	16.2	-11.2	-11.0	-26.5	-	-	-	-	-
Exchange Rate (COP per USD, eop)	1,939	1,767	1,930	2,389	3,175	3,032	3,007	3,009	2,976	2,944
Exchange Rate (COP per USD, aop)	1,848	1,797	1,869	2,003	2,749	3,037	3,057	3,008	2,992	2,960

6. Las medidas propuestas para el acceso de OMVs serán insuficientes para combatir los problemas de competencia identificados.

Se propone una regulación detallada del negocio de Operación Móvil Virtual. Cada Operador Móvil de Red deberá ajustar su Oferta Básica de Interconexión incluyendo la oferta mayorista para OMVs. Se determinan las condiciones que deberán incluirse para permitir el acceso a los OMVs, el uso de la red, y los servicios y facilidades a proveer; incluso se permitirá al OMV escoger el ámbito geográfico que desee. Muchas de estas condiciones son inapropiadas y van en contravía de las mejores prácticas internacionales. Es importante que la Comisión aclare dos puntos principales que relacionan la propuesta con el servicio de roaming automático nacional para evitar futuros conflictos.

En el documento se expone que cinco OMVs han entrado al mercado desde 2010, y que actualmente tienen el 7,1% de la cuota en abonados, pero que esta cifra no necesariamente ha representado una presión competitiva considerable, y también se reconoce que los OMV no compiten por grandes participaciones, ya que se dedican a atender nichos de mercado particulares.

La Comisión considera que aún existe espacio para la entrada de nuevos OMV que generen un efecto competitivo real sobre los operadores establecidos, y muestra como evidencia los casos de Estados Unidos, con cerca de 180 OMVs con el 10% de cuota; Alemania, con 158 OMVs y una cuota de 35%; y el Reino Unido con 155 OMVs que alcanzan 16% del mercado.

Para la CRC, el sustento para su propuesta radica en que las participaciones de mercado de los OMVs en ingresos y tráficos son *apenas testimoniales*, aunque en el análisis de competencia se constatan reducciones en las barreras administrativas a la entrada al mercado. Esto hace necesario revisar las condiciones que enfrentan los OMVs a nivel mayorista para identificar barreras de índole diferente.

La propuesta contempla que el acceso para OMVs será obligatorio con precios libres, pero ante ausencia de acuerdo se propone un precio máximo, en voz y datos, en función del precio promedio por operador de red menos un porcentaje de descuento, con volúmenes de tráfico y porcentajes de descuento predeterminados. También se señala que el tráfico entrante no deberá generar ingresos o costos para el comprador de la oferta mayorista. Se propone regular el tope de los SMS para OMVs. Se ordena adecuar los acuerdos vigentes de operación móvil virtual a estas nuevas condiciones.

Frente a la propuesta presentada tenemos las siguientes consideraciones:

6.1. Existen riesgos sobre la posibilidad de que Claro extienda la dominancia al mercado de acceso:

El precio mayorista máximo por el acceso a las redes móviles para la provisión de servicios de voz y datos único será diferente por cada operador móvil de red - OMR, con lo cual se está permitiendo que Claro con su ARPM más bajo extienda su dominancia desde la voz móvil y los datos móviles hacia el mercado de los operadores móviles virtuales, o pacte condiciones que incentiven del deterioro del mercado y el aumneto de su dominancia.

6.2. La generación de la dinámica competitiva que espera la CRC se genere por parte de los OMVs puede demorarse pues el acceso depende del esquema a implementar:

En este punto, en Telefónica vemos que el negocio de OMVs parte del acuerdo de voluntad entre las partes, de forma tal que obligar al operador dominante a tener este tipo de negocios puede tardar un tiempo considerable. Al revisar la experiencia internacional, en las negociaciones entre partes interesadas encontramos diferentes modelos de negocio que van desde cobrar todos los servicios por aparte (interconexión, salida internet, enlaces, llamadas de emergencia, etc.), hasta modelos “turn key” donde el OMR realiza todo lo que la operación OMV necesita y cobra únicamente la remuneración de uso de la red (tiempo aire). La diferencias de las ofertas vienen dadas por temas regulatorios y comerciales; Brasil como ejemplo de países donde se ponen por aparte todos los servicios -aunque está en revisión-, y México como experiencia donde todos los servicios vienen añadidos.

Los modelos contemplan cláusulas de exclusividad y permanencia para garantizar el retorno de la inversión, compromisos mínimos basados en el plan de tráfico del OMV, y

un plazo de contrato no menor a cinco años, que coincide con los criterios contables de depreciación.

Esta figura garantiza que la inversión para cursar el tráfico nuevo del OMV sea rentabilizada de la misma manera que la inversión que requiere el tráfico los clientes propios. En Perú y Panamá no se permite la exclusividad, pero se garantizan compromisos mínimos que reconocen garantías equivalentes para los operadores de red.

En todo caso, esta medida no resulta pertinente para atacar las fallas de mercado detectadas en la actualidad por esa Comisión, por cuanto como lo señalara en la Resolución CRC 4002 de 2012:

> *(…) Sin embargo, el impacto sobre la competencia en el mercado por parte de este tipo de agentes es limitado. En primer lugar, de las experiencias internacionales resulta evidente que los OMV no tienen un impacto considerable a nivel de participaciones de mercado (…)".*
>
> CRC, Resolución 4002 de 2012, página 61.
>
> *"De lo anterior, esta Comisión resalta que sería muy riesgoso desde la óptica regulatoria asumir que las primeras iniciativas de entrada de operadores móviles virtuales (OMV) sean en sí mismas razones suficientes para considerar que un mercado presenta suficiente competencia, cuando justamente el éxito actual y futuro de éstos y de futuros entrantes, depende de que el mercado sea efectivamente competido.*
>
> *Frente a las consideraciones que ha realizado la Comisión Europea, en relación con los operadores móviles virtuales, dicha Comisión en ningún momento manifiesta que la entrada de proveedores nuevos per se garantiza niveles adecuados de competencia, lo que solicita es que se tenga en cuenta la entrada de nuevos competidores en los análisis de competencia. Ahora bien, en relación con la entrada de operadores móviles virtuales en Europa, en la mayoría de países donde se encuentra un mayor grado de madurez en telefonía móvil, los organismos reguladores han optado por mantener una posición hacia la no regulación manteniendo un constante control y respetando los acuerdos privados entre los OMR y OMV."*
>
> CRC, Resolución 4002 de 2012, página 64.
>
> *"El hecho de que se hubiere presentado recientemente la entrada de OMVs en el mercado de voz saliente móvil en Colombia, en nada desvirtúa la existencia de esa falla de mercado, y en nada mitiga sus efectos, en la medida en que, frente al comportamiento de COMCEL, los OMV enfrentan el mismo problema que los ORM (Operadores de Redes Móviles) competidores de aquel: la imposibilidad de estructurar ofertas que contesten efectivamente las de COMCEL. Ello dado que, al adquirir tráfico en el mercado mayorista de acceso, los OMV asumen indirectamente los mismos costos de terminación en la red de COMCEL que los ORM, y se enfrentan a los precios on-net de dicha empresa, inalcanzables para sus competidores, virtuales o no".*
>
> CRC, Resolución 4002 de 2012, página 654.

6.3. La literatura especializada muestra que los OMVs han aumentado su cuota en el mercado sin necesidad de ventajas regulatorias:

Banerjee & Dippon (2009) consideran que, en general, los MNO son capaces de generar acuerdos con los MNVO y si no hay acuerdo no necesariamente hay fallas de mercado. En el caso en que existan fallas en el mercado, la regulación deseable debe estar enfocada en prevenir el poder de mercado de una o varias firmas y permitir un mercado eficiente de espectro. Lo anterior es preferible a regular sobre políticas de acceso obligado de los MVNO a las redes de los MNO.

En el mismo sentido, el DNP e IMOBIX (2011) señalan que los reguladores de los países con mayor grado de madurez en materia de los OMV se han mantenido, en su gran mayoría, favorables hacia la no regulación y el fomento de la relación voluntaria y espontánea entre OMV-OMR, manteniendo el control y la vigilancia del nivel de competitividad del mercado: "*Los operadores virtuales han prosperado en entornos prácticamente no regulados en EE.UU. y Europa Occidental y éstos han reconocido la importancia de abstenerse de imponer el acceso abierto a la venta al por mayor de los OMRs hacia los OMVs, especialmente teniendo en cuenta el número significativo de relaciones voluntarias que se han formado*".

Además, "*En general la mayoría de los OMVs se han posicionado en segmentos no atendidos más que en competir frontalmente con los OMRs, y profundizando más que ampliando el mercado"…" Los OMVs exitosos no superan los 2 o 3 por mercado, y aquellos que más usuarios han captado no han superado el 5% de participación de un país" y" El éxito del OMV ha estado más asociado a la estrategia de negocio que al modelo de integración, y apalancado por el interés del OMR en promoverlo, en muchos casos como una o varias marcas blancas de su operación".*

6.4. Las reglas previstas para la obligación de acceso no son claras y pueden afectar la competencia.

La propuesta tiene varios puntos que deben ser revisados cuidadosamente pues son críticos y generan altos impacto a los operadores de red e incluso a los OMVs.

6.4.1. <u>Interconexión.</u>

6.4.1.1. <u>Traslado de la carga del Riesgo comercial del OMV al OMR</u>: Con la medida propuesta se prohíbe que el OMV pague cargos de acceso por tráfico saliente o que su tráfico entrante le genere ingresos o costos. Esta propuesta traslada el riesgo de la diferencia entre ingresos y costos de interconexión del OMV al OMR, pasando por alto que la elección del público objetivo y la definición de las ofertas está a cargo del OMV y

puede generar una situación deficitaria que el OMR no puede conocer de antemano y que debería atender con sus propios recursos, lo cual se agrava mucho más en un mercado donde el dominante no tiene su red abierta a OMV y la red por tráfico de los OMR son de menor tamaño. En el resto de países es usual que cada OMV gestione los ingresos y los costos de su interconexión.

En ese sentido, conforme con la definición normativa de OMV contenida en el artículo 6 de la Resolución 4807 de 2015, este tipo de agentes de mercado tienen la naturaleza de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, prestando dichos servicios al público, de forma tal que deben ser responsables de los costos que implique su operación, incluyendo los costos mayoristas de terminación de tráfico en las redes de otros operadores, y a su vez recibiendo dicha remuneración por la terminación de tráfico en sus usuarios.

En consecuencia, como se dijo, una visión diferente traslada indebidamente, conforme con el rol que cumplen dichos agentes de mercado y con su mismo objeto negocial, riesgos que le son propios, por cuanto no es un usuario de servicios, sino un agente de mercado que entabla negocios mayoristas para participar a su vez como competidor en un mercado determinado.

6.4.1.2. Incertidumbre frente a las reglas de proyecciones de tráfico. En los términos del proyecto regulatorio existe incertidumbre frente a las proyecciones de tráfico que debe entregar un OMV, con lo cual se podrían generar situaciones como sub-dimensionamiento o sobredimensionamiento de recursos.

6.4.2. <u>Remuneración.</u>

6.4.2.1. Tabla de descuentos: Tomando como base un margen OIBDA estimado de 10% para un OMV, no parece posible tener una tabla de descuentos con un rango que oscile entre 23% y 37%, ya que impediría la existencia de OMVs de pequeña escala. La comparación internacional indica que los descuentos máximo regulados deberían situarse alrededor del rango de 23% a 28%. Incluso en Chile se ofrecen descuentos puntuales del 24%.

6.4.2.2. Restricción de ingresos: consideramos errado impedir que el tráfico entrante genere ingresos diferentes o costos para el comprador de la oferta mayorista. En el giro ordinario de este tipo de convenios, es económicamente eficiente asignar los ingresos y los costos de la interconexión al OMV. Si no se entregara a estos operadores la responsabilidad de pagar los costos de acceso por su tráfico saliente

podrían generar agresivas ofertas minoristas cuyos costos deberían ser cubiertos por los OMR. Y como se hacen cargo de los costos por los minutos salientes por reciprocidad es usual que reciban los ingresos por tráfico entrante. Los costos que el OMR cobra al OMV por gestionar su tráfico entrante y saliente obedecen al uso de la red de quien los aloja, bajo el principio del cobro por el uso de la red.

6.4.2.3. Precio de referencia: al tomar el precio promedio de cada operador de red como referencia, se crea el riesgo de trasladar a toda la industria sus problemas específicos, por ejemplo que esté aplicando precios predatorios.

6.4.3. Red y temas técnicos.

6.4.3.1. Plan de tráfico: Se debe obligar al OMV a entregar el plan de tráfico del próximo año, para permitir al OMR anticipar las inversiones y planear la capacidad de red para prestar el servicio al OMV.

6.4.3.2. Cobertura. Se permite que el OMV elija la cobertura geográfica que desee. Acá es importante tener en cuenta que las redes de voz y datos tienen coberturas que no necesariamente coinciden, y que de la segmentación de los planes de negocios se desprenden muchas restricciones. Por lo anterior la dimensión geográfica debería mantenerse dentro de la esfera de los acuerdos entre las partes.

6.4.3.3. Restricciones técnicas por la configuración simultánea de suscriptores en las redes de cada OMR. Requerimientos técnicos como el registro de diferentes suscriptores de OMVs en las redes que los alojan generan impactos operativos adversos en cuanto a la programación o registro de los usuarios, la autenticación de los mismos y su registro en las redes. En ese sentido, los elementos activos como el HLR, el EIR y la central de autenticación una vez registran a un usuario en una red le dan prioridad sobre la misma, de forma que manejar múltiples priorizaciones implicaría una modificación en el diseño y funcionamiento de las redes. Esta situación de igual forma impactaría las cargas regulatorias actuales en aspectos como portabilidad numérica móvil, interceptación y localización de abonados, normas sobre hurto de equipos terminales, entre otras, procesos todos que se verían impactados, requiriendo modificaciones, desarrollos tecnológicos y por ende costos y tiempos de implementación.

6.4.3.4. Afectaciones a la topología de red de los OMR. Tal como está planeado el proyecto regulatorio, los OMV podrían imponer modificaciones en la topología y diseño de las redes de los OMR, situación que contraría los derechos de OMR quienes en ejercicio de su libertad económica y desarrollo de empresa, siguiendo con lo regulatoriamente demandado, desarrollaron sus redes. En ese sentido, si un OMV puede realizar solicitudes que impliquen cambios de topología de red, se estaría

trasladando vía regulación la capacidad de estos de modificar las redes que los alojan, sin que ello resulte técnica ni jurídicamente fundado. Por el contrario, consideramos que es el OMV el que, al solicitar el acceso, debe adecuar su diseño a la topología de red del OMR u OMRs que lo alojarán. Del mismo modo, las imposiciones que el texto del proyecto parece autorizar a los OMVs afectarían el desarrollo tecnológico, en tanto que impedirían la evolución, ampliación y optimización de las redes, sometiéndolas a la voluntad de los OMVs.

6.5. La evolución de los OMV en Colombia es destacable, no consideramos necesaria la intervención.

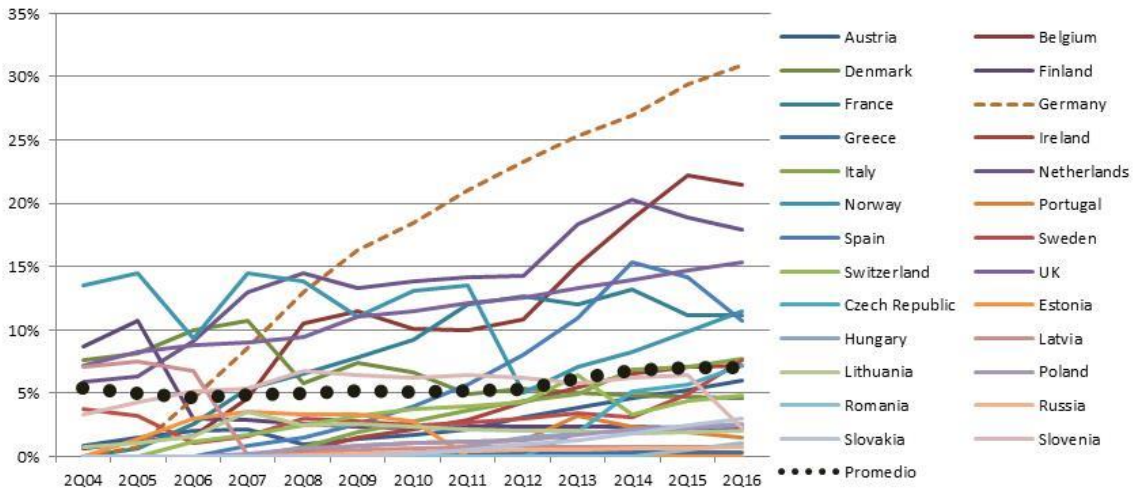
La dinámica internacional en términos de las cuotas que los OMVs han alcanzado en diferentes países, que menciona la Comisión como uno de los objetivos de la medida, debe tomarse con cautela.

Revisando la evolución de las cuotas de los OMVs de una muestra de 26 países Europeos entre el segundo trimestre de 2004 y el segundo trimestre de 2016, de fuente Analysys Mason, encontramos que en Alemania, Bélgica y el Reino Unido, la cuota de toda la operación móvil virtual sí supera el 15%, con guarismos de 31%, 21,4% y 17,9%, respectivamente.

Pero el grueso de países conformados con aquellos de niveles de ingreso mayores que el nuestro, que permiten la ubicación de mayor cantidad de nichos rentables de mercado, se sitúa apenas entre 0,7% y 7%.

En el periodo analizado, considerando en cada momento del tiempo solo las naciones que registraron una cuota positiva, ya que no todos los países iniciaron operación virtual al tiempo, el promedio simple pasa de 5,4% a 7,0%:

Clientes OMVs como % del total por país



Fuente: Analysys Mason. Mobile Service Quarterly Metrics.

6.6. El acceso mayorista para OMVs se incentiva con mercados con niveles de competencia saludables.

Según un informe publicado por Ovum, en los mercados más competitivos los operadores móviles tiene un incentivo para generar eficiencias; si bien la regulación puede apoyar en gran medida el fortalecimiento de los OMVs, el grado saludable de competencia tiene un efecto mucho mayor para su crecimiento favorable. Los reguladores deben tener cautela al considerar a los OMVs como sustitutos de los OMRs, porque sus niveles de negocio son muy diferentes, y los móviles virtuales son más un complemento de *un mercado vibrante:*

> *"The second reason is that in more competitive markets MNOs have an incentive to create efficiencies, reduce their costs, and seek further sources of revenues. One of the ways to achieve this is to lease some of their capacity to MVNOs. In other words, MNOs are less willing to do without wholesale revenues if their retail revenue margin is dented by competition.*
>
> *Although the presence of relevant access regulations can help MVNOs significantly, a healthy level of competition often goes an even longer way toward ensuring a favorable environment for the growth of MVNOs.*
>
> ***Regulators should be careful when considering MVNOs as potential substitutes for MNOs in terms of guaranteeing sufficient choice for retail customers; their respective business models normally differ in a significant way and MVNOs are more likely to complement a vibrant market than address excessive concentration".***
>
> Ovum, Regulators in emerging markets are increasingly keen to see the entry of MVNOs, noviembre 2015.

6.7. Comentarios puntuales a las obligaciones de acceso OMV:

En caso que la CRC persista en la aplicación de estas medidas, de manera atenta le pedimos considerar los siguientes comentarios y preguntas puntuales:

- Como el ARPM es el insumo principal para calcular el valor máximo de remuneración por el acceso a las redes OMR, se debe garantizar que la información reportada al SIUST sea homogénea entre los diferentes operadores.
- Utilizar el ARPM de cada operador como insumo para determinar el valor de remuneración por el acceso a las redes móviles, hace que la oferta del operador dominante sea la más atractiva para los OMVs, lo que podría incrementar el efecto de dominancia del mercado por parte de un solo operador.
- Con los descuentos planteados en el proyecto se facilita a los OMVs la obtención de mejores márgenes sobre su negocio, a pesar de no tener los niveles de inversión de los OMR, desincentivando la dinámica en las inversiones, afectando el crecimiento estructural del sector.
- El operador dominante no aloja OMVs y los demás operadores (Movistar, Tigo) si lo hacen para permitir mayor dinámica competitiva.
- Artículo 8.1: Hay adecuaciones en la red OMR que pueden requerir inversiones particulares según el esquema de integración y alojamiento del OMV en la red del OMR. Teniendo en cuenta lo anterior antes del inicio de la relación de acceso, el OMR deberá informar al OMV el costo que haya lugar para cubrir las inversiones particulares en las que debe incurrir para asegurar la integración de la arquitectura particular del OMV. Adicional se pueden requerir inversiones futuras que implique modificaciones en la integración con el OMV, con lo cual no todas las inversiones se podrán comunicar al inicio de la relación de acceso. En estos casos, el desarrollo de la red debe ser una decisión exclusiva del OMR y no determinada por el OMV que podría cambiar de red que lo aloja y deja al OMR con unas inversiones no recuperables.
- Artículo 8.3: Debe darse un mayor alcance a los casos necesarios. Se solicita incluir un texto que especifique que está implementación dependerá de la factibilidad técnica, arquitectura y acuerdo de operación que se defina entre el OMV y el OMR.
- Artículo 8.6: Se solicita aclarar que, adicional al requisito de homologación por la CRC, para el uso de los terminales debe existir la factibilidad técnica asociada a las condiciones de red del OMR. Por ejemplo, existen terminales que funcionan únicamente en tecnologías de segunda generación móvil sobre un espectro en particular, que están homologados por la CRC, pero que no puedan funcionar en ninguna red celular porque dichas tecnologías fueron reemplazadas por evoluciones y son inexistentes en la red del operador, a pesar de estar operando en la misma banda. Se debe favorecer la evolución de las tecnologías; el uso de terminales de tecnologías obsoletas como 2G o terminales que operen en bandas diferentes a las asignadas a los operadores de red, no debería ser una obligación para el OMR.

- Artículo 8.7: Se requiere validar la obligación del OMR relativa a la simultaneidad de tener varios OMRs para un mismo OMV, específicamente en lo relativo a la existencia de los suscriptores OMV sobre una única red. Técnicamente se entiende que un suscriptor debe contar con una única programación sobre una red OMR.
- Artículo 9.1: Se solicita indicar que las proyecciones deberán ser informadas por el OMV con la anticipación que el OMR indique para que el OMR pueda cumplir con lo descrito en el Artículo 8.1. Debe buscarse eliminar la incertidumbre de las cifras para análisis de viabilidad entregadas por el OMV; estas pueden ser modificadas con impacto en las reservas realizadas por parte del OMR ó generar sub dimensionamiento de recursos.
- Artículo 9.2: El OMR informará al OMV el costo que haya lugar para cubrir las inversiones adicionales en las que debe incurrir para asegurar la integración particular informada por el OMV. La decisión de los recursos para establecer la conexión con el OMV debe ser potestad del OMR conforme la topología operativa en su red.
- Artículo 9.4 Obligaciones regulatorias. Complementarlas con todas las demandas regulatorias, entre otras: Portabilidad, Interceptación, Llamadas prioritarias, Localización 123, Prevención de hurto, Generación de reportes, estadísticas, informes, y Demás exigencias regulatorias.
- Artículo 9.5: Teniendo en cuenta que el OMV es el prestador del servicio de cara al cliente final y que el proyecto de resolución lo habilita para contratar la prestación de servicios bajo la figura de OMV con varios OMR, se solicita especificar que ante la eventualidad de incumplimiento de la obligación referida en este artículo, el OMR queda en plena facultad de suspender la prestación de los servicios asociados a los valores que el OMV dejó de pagar de manera oportuna.
- Artículo 10: Se solicita aclarar si la negociación libre entre el OMV y el OMR puede llegar a acordar un esquema de remuneración con valores superiores a los definidos en los artículos 10.1, 10.2 y 10.3.
- Artículo 10.1: Se debe dar claridad a la definición del precio mayorista máximo para servicios de voz de los usuarios OMV, para determinar si hace referencia al precio mayorista máximo que el OMR puede cobrar al OMV o si hace referencia al precio máximo que el OMV puede cobrar a sus usuarios.
- Tabla 1 Artículo 10.1: Se debe especificar que los descuentos aplican por el volumen de tráfico alcanzado cada mes. La tabla de descuento en Voz debe aclarar que aplica según el volumen alcanzado con el tráfico saliente del OMV.
- Artículo 10.1: Como el tráfico de voz reportado en los formatos de la Resolución CRC 3496 de 2011 es por minuto redondeado cuando la tasación es en minutos, y por minuto real si se tasa en segundos, requerimos que se defina una metodología explícita para el cálculo del IPROM OMR que indique como se debe tomar el tráfico por cada operador para que la determinación del valor para cada operador no sea ambigua o de libre interpretación.
- Artículo 10.1: Se debe aclarar en la nota de la tabla 1 que el porcentaje de descuento aplicará para cualquier tipo de tráfico de ámbito nacional, ya que para el caso del

tráfico de larga distancia internacional hay lugar a cargos de acceso que remuneran las redes internacionales donde se terminan las llamadas, los cuales son valores que deben ser remunerados por el OMV al OMR, debido a que el OMV recauda del cliente el ingreso minorista que contempla en su precio la remuneración de la red internacional.

- Artículo 10.2: Solicitamos aclarar si en el caso de los mensajes de texto SMS es posible aplicar cargos adicionales para los mensajes off net, y si se siguen cobrando los cargos provenientes del tráfico de SMS entrantes al OMV.
- Artículo 10.3: Debido a que el OMV tiene la posibilidad de operar bajo diferentes esquemas y arquitecturas de operación móvil virtual se hace necesario que el OMR le informe al OMV los costos adicionales que no pueden ser cubiertos por la tarifa estipulada en este numeral, asociado a las particularidades de la arquitectura técnica y/o ubicación geográfica de los equipos del OMV donde se debe entregar el servicio.
- Artículo 10.3: Se debe dar claridad a la definición de PM de datos OMV con el fin de determinar si hace referencia al precio mayorista máximo que el OMR puede cobrar al OMV en datos o si hace referencia al precio máximo que el OMV puede cobrar a sus usuarios. Debe ser el tráfico cursado por mes. La tabla de descuentos aplica para tráfico de Datos cursados en el territorio nacional sobre la red del OMR, sin que sean aplicables sobre los tráficos en Roaming.
- Parágrafo Artículo 10: Se debe aclarar cuáles y cuantos periodos se deben tener en cuenta para el cálculo del ARPM de cada operador.
- Artículo 11. Sugerimos que el nuevo formato de OBI sea presentado para comentarios técnicos del sector, de forma que los sesenta días de aprobación de la OBI cuenten a partir del nuevo formato. En caso que no sea presentado, estimamos conveniente que la información solicitada sea incorporada en hojas de cálculo nuevas, con el fin de no tener que cargar una a una la información actual sobre el formato nuevo.
- Artículo 13. Sugerimos que la actualización de los acuerdos actuales con los OMVs, se produzca 60 días después de que se apruebe la OBI.

Para evitar futuros conflictos, la Comisión debería aclarar que no se debe entender que existe ninguna relación entre el valor del cargo de acceso y del RAN, y reiterar que no es permitido realizar una oferta mayorista a los operadores móviles virtuales haciendo uso del servicio de RAN.

En este apartado debemos comentar la inconveniencia de la propuesta, ya que los operadores móviles virtuales no tienen la capacidad de corregir la dominancia que presenta el mercado móvil, al tener foco en atender nichos de mercado y manejar un número de usuarios que no es comparable con los alcanzados por los operadores de red. Los OMVs son compañías que no tienen la fuerza ni el volumen de usuarios suficiente para trasladar sus aciertos al mercado móvil masivo, y están lejos de poder equiparar la función que cumple la asimetría en los cargos de acceso para corregir los efectos perjudiciales de

la dominancia de un OMR. Regular las condiciones de acceso y las tarifas mayoristas para los OMVs no es la herramienta adecuada para dinamizar el mercado, y por el contrario, le quitará a los OMVs la flexibilidad necesaria para abordar el mercado de nicho al cual va dirigido castigando a los operadores que han buscado dinamizar la competencia abriendo su red para alojar OMVs.

Cordial saludo,

FABIÁN ANDRÉS HERNÁNDEZ RAMÍREZ
Director de Asuntos Públicos y Regulación
Telefónica Colombia