

*Bogotá, enero 30 de 2014*

*Señores  
Comisión de Regulación de Comunicaciones  
CRC  
Ciudad*

*Atención  
Doctor  
Pablo Márquez  
Director Ejecutivo*

*Referencia. Proyecto regulatorio sobre condiciones de prestación del Roaming Internacional*

*Respetado Doctor Márquez*

*En relación con el proyecto regulatorio de la referencia, ASUCOM como entidad que propende por la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, ha elevado a la CRC en múltiples ocasiones en el pasado la solicitud de que el tema de roaming internacional se aborde considerando la necesaria regulación tarifaria que debiera expedir la CRC*

*Es así como en comentarios a múltiples proyectos de agenda regulatoria en los años pasados, así como en el momento en que se abordó la discusión de las normas que aquí se proponen modificar, ASUCOM planteó la necesidad de que más que información lo que el usuario necesita en este caso específico es que se regulen las tarifas, pues las mismas muestran niveles exagerados respecto a lo que son los componentes de costo involucrados en ellas. Desafortunadamente esta solicitud no ha tenido eco alguno en el pasado en los procesos regulatorios planteados por la CRC.*

*Sin embargo, y pasado ya un tiempo razonable en el que se puede evidenciar que pese a las decisiones regulatorias sobre transparencia de información, el mercado sigue presentando unos altos precios que para nada corresponden con la realidad de costos, se hace entonces necesario insistir enfáticamente a la Comisión que aborde urgentemente esta materia.*

*Debemos recordar que de conformidad con el artículo 23 de la ley 1341 de 2009 “Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios*

*ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la presente ley” (El subrayado es nuestro)*

*Por otra parte, de conformidad con el artículo 4 de la misma ley, el Estado, y en este caso la CRC, deben intervenir para “Proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios” y para “evitar el abuso de la posición dominante”.*

*Ahora bien, son funciones de la CRC, de conformidad con el artículo 22 de esta ley, las de “Establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios”, bienestar que de acuerdo a la teoría económica dependerá de la adecuada maximización del consumo buscando que el punto de operación entre oferta y demanda se dé en un escenario en el cual los precios de mercado tiendan a alinearse con el costo medio de prestación del servicio y no en un punto con un precio mucho mas alto que desestimula el consumo por parte de los usuarios aumentando exageradamente el excedente del productor mediante tarifas que responden a rentas monopólicas.*

*Dado lo anterior, es evidente entonces que frente a una situación en la cual se presenten precios de suministro del servicio al usuario que se alejan sustancialmente de lo que sería el costo eficiente de prestación de los mismos, nos encontramos entonces en una situación en el cual no se está maximizando el beneficio al usuario como ordena la ley, se encuentran precios que denotan una evidente falla de mercado y un abuso de la posición del proveedor frente a los usuarios, y se hace por lo tanto mandatoria la intervención de la CRC en cuanto a la regulación de las tarifas de los servicios en un nivel que elimine las rentas monopólicas actuales de que gozan los proveedores móviles.*

*Debemos recordar que en el documento mismo de soporte que presenta la CRC tanto en las recomendaciones que se citan de la OECD<sup>1</sup> como en las directivas y decisiones de la Unión Europea<sup>2</sup> se indica que es necesario considerar la regulación minorista en este segmento como una alternativa necesaria cuando el mercado no responde a otras herramientas ya aplicadas en Colombia como es la transparencia en la información y el estímulo de la competencia. Esto, en un país que como Colombia tiene una alta concentración de mercado ya probada por la misma CRC y por instituciones como la OECD, nos lleva a concluir que la única salida en este caso es la regulación de tarifas.*

*En efecto, sobre la materia, y considerando que las medidas como las de información que a la fecha se han establecido no han sido efectivas, la OECD plantea que “si otras medidas no son*

---

<sup>1</sup> Numeral 4.4 página 25 y siguientes del documento “Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional – Documento Amarillo, de la Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios” de la CRC del 23 de enero de 2014, presentado como soporte del proyecto regulatorio. Aquí cabe recordar que el gobierno nacional ha expresado su compromiso y voluntad para acceder a dicha organización, con lo cual cobra especial relevancia dichas recomendaciones.

<sup>2</sup> Ibidem numeral 4.1 páginas 21 y siguientes.

efectivas, los gobiernos debieran considerar la regulación de precios de los servicios de roaming<sup>3</sup>. Al respecto indica frente a la regulación de precios minoristas que<sup>4</sup> “Si los miembros [de la OECD] determinan que la dinámica de mercado es insuficiente para garantizar razonablemente precios minoristas competitivos ellos deben, como recurso último, implementar la regulación de precios para proteger al consumidor de pagar precios excesivos al usar servicios de roaming”. Es decir, para la OECD es claro que frente a la evidencia de precios que presenten valores excesivos la regulación es la herramienta adecuada para frenar los abusos al usuario por parte de los proveedores del servicio. Debemos recordar además que la CRC ha indicado en su agenda regulatoria de 2014 la adecuación de la regulación a estas recomendaciones.

Ahora bien, si consultamos las tarifas de roaming fijadas por los proveedores del servicio en Colombia encontramos lo siguiente:

Proveedor	Voz saliente	Voz entrante	SMS saliente	Datos	Observaciones
Claro	\$2.900 por minuto	\$2.900 por minuto	\$860 por mensaje	\$5.120 por MB	Aplica para países seleccionados <sup>5</sup> . Otros países precio por minuto de \$3.900 y superior. Precios en modalidad post pago con IVA
Movistar	\$3.999 por minuto	\$2.650 por minuto	\$799 por mensaje	\$18.900 por día	Aplica para países seleccionados <sup>6</sup> . Otros países precio por minuto hasta \$6.199. Precios en modalidad post pago con IVA
Tigo	\$1.999 por minuto	\$1.999 por minuto			Aplica para USA y América. Otros destinos por minuto \$3.999. solo para planes mensuales superiores a \$99.900 <sup>7</sup> .

Si se contrastan estas tarifas con los componentes principales de costo del servicio, que corresponden en esencia a los servicios de Larga Distancia Internacional y el uso de red en los diferentes países donde se presta el servicio encontramos lo siguiente:

<sup>3</sup> Traducción libre del texto original en inglés: “If other measures are not effective, governments should consider price regulation for roaming services. Wholesale roaming services could be regulated” tomado del sitio web de la OECD en el URL siguiente: <http://www.oecd.org/newsroom/morecompetitioniskeytocuttingexcessiveinternationalmobileroamingchargessaysoecd.htm>

<sup>4</sup> Traducción libre del texto original en inglés: “10. If Members determine that market dynamics are insufficient to guarantee reasonably competitive retail prices they should, as a last resort, implement retail price regulation to protect customers from paying excessive prices for using roaming services. However, where possible, the determination of retail roaming prices should be left to the market. 11. Members should consider a wide body of evidence in setting the level of retail price caps and ensure that no margin squeeze arises as a result of regulated retail prices and high wholesale prices. 12. Those Members implementing wholesale price regulation in conjunction with retail price regulation should ensure the consistency of both approaches” Texto tomado del sitio web de la OECD referente al documento “Recommendation of the Council on International Mobile Roaming Services” consultado en el URL: <http://webnet.oecd.org/OECDACTS/Instruments/ShowInstrumentView.aspx?InstrumentID=271&InstrumentPID=276&Lang=en&Book=False>

<sup>5</sup> Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Estados Unidos. Consultado en el sitio web del proveedor en los siguientes URL: <http://www.claro.com.co/wps/portal/co/pc/personas/movil/roaming/roamingpost/roamingpaquetes#03-roamtarifas> y [http://www.movistar.co/Celulares/masmovistar/Roaming\\_y\\_LDI/Roaming/Roaming\\_Pospago/Roaming\\_de\\_datos/](http://www.movistar.co/Celulares/masmovistar/Roaming_y_LDI/Roaming/Roaming_Pospago/Roaming_de_datos/)

<sup>6</sup> Alemania, Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Guatemala, Inglaterra, Irlanda, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Republica Checa, Uruguay y Venezuela. Consultado en el sitio web del proveedor en el siguiente URL: [http://www.movistar.co/Celulares/masmovistar/Roaming\\_y\\_LDI/Roaming/Roaming\\_Pospago/Tarifas/](http://www.movistar.co/Celulares/masmovistar/Roaming_y_LDI/Roaming/Roaming_Pospago/Tarifas/)

<sup>7</sup> Consultado en <http://www.tigo.com.co/personas/planes/internacional1>

- *De conformidad con el segundo reporte de industria TIC del año 2013 publicado por la CRC, el ingreso promedio por minuto de LDI se ubicó en \$597 pesos por minuto<sup>8</sup>; **esto es, solamente entre un 14% y un 29% del valor que se cobra en el extranjero al usar servicios de roaming de voz saliente**; debe tenerse en cuenta que este precio incluye el valor de terminación y originación en los dos extremos de la comunicación los cuales pueden corresponder a redes fijas o móviles; esto quiere decir que técnicamente incluyen los componentes de uso de redes en el extranjero que se suceden cuando se implementa el servicio de roaming.*
- *De acuerdo con el mismo informe de la CRC “el Mbyte descargado por abonados de demanda osciló entre \$37,6 y \$55,9, mientras que el de los suscriptores osciló entre \$21,4 y \$29,7”; **esto es solamente entre un 0,4% y un 1.1% del valor que se cobra en el extranjero al usar servicios de roaming!**; debe aquí considerarse que para el caso del roaming de datos no existen costos diferenciales sustanciales entre las diversas redes móviles en los países donde se concentra el interés de tráfico de los viajeros colombianos en roaming.*

*Debe además tenerse en cuenta que el costo mayorista que se negocia entre proveedores de diferentes países – cuando no corresponden además al mismo grupo económico internacional - es inferior en todo caso a lo aquí presentado, pues la información arriba enunciada corresponde a tarifas promedio minoristas y no a negociaciones mayoristas entre proveedores, con lo cual las diferencias entre el costo del servicio y la tarifa al usuario resultarían entonces mucho mayores.*

*De lo anterior se deduce que la utilidad que se presenta en los servicios de roaming internacional que prestan los diversos proveedores tanto en servicios de voz como de datos dista mucho de ser razonable, evidenciando una falla de mercado que no puede ser resuelta si no por la regulación de las tarifas minoristas al usuario.*

*Así, nos permitimos efectuar dentro del marco del presente proceso las siguientes respetuosas peticiones:*

- *Que se aborde dentro del proyecto un estudio de los verdaderos costos de prestación de los servicios de roaming de voz, datos y SMS.*
- *Que para este efecto se analicen fuentes de información de costos de los componentes involucrados en el servicio, y se requiera a los proveedores sobre los acuerdos económicos que tienen suscritos para la prestación de estos servicios para que la CRC verifique la razonabilidad de las tarifas respecto de sus verdaderos costos.*
- *Que como consecuencia de lo anterior, se regulen los precios de estos servicios considerando topes tarifarios que reflejen los costos eficientes y un límite razonable a la utilidad que perciba el proveedor del servicio.*

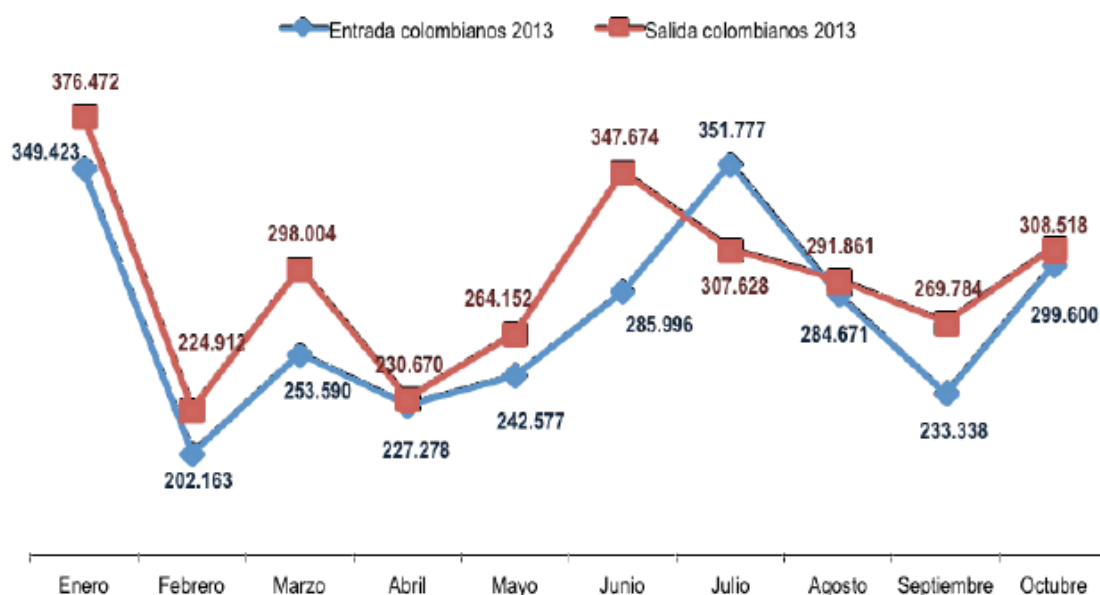
---

<sup>8</sup> Consultado en <http://www.crccom.gov.co/?idcategoria=65125>

*Estas peticiones se plantean considerando las múltiples oportunidades anteriores donde, habiendo insistido en esta materia, la CRC optó por regulación en otros aspectos que para nada han resuelto el problema de fondo en los servicios de roaming, el cual es el exagerado monto que se cobra a los usuarios por estos servicios.*

*Debemos recordar que el impacto social de esta situación va en aumento en cuanto a que cada vez son más los colombianos que viajan al exterior, dada la globalización de la economía que se refleja en los múltiples tratados comerciales que se han venido suscribiendo.*

*Es así como de acuerdo con Migración Colombia<sup>9</sup>, en los primeros 10 meses de 2013 hubo un total de salidas de nacionales hacia el extranjero de 2.919.675 personas, cifra que es 13.56% superior a la presentada en igual periodo de 2012. De lo anterior se concluye que en promedio se estaría impactando a cerca de 300 mil colombianos al mes por el pago de las altas tarifas de roaming, o peor aún, por la imposibilidad de su uso debido a dichas tarifas. Los movimientos por mes (Considerando las naturales estacionalidades), tomadas del mismo documento son los siguientes:*



*En cuanto a los destinos a los que van los nacionales colombianos, según la misma fuente, “El principal destino de los colombianos fue Estados Unidos con el 30,4%, seguido de Venezuela con el*

<sup>9</sup> Último Boletín Migratorio disponible del mes de octubre de 2013 consultado en la página web de la entidad en el URL: <http://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/banco-de-documentos/boletines-migratorios/1150-09-boletin-migratorio-octubre-2013.html>

*17,7%. Posteriormente se ubica Panamá con el 9,8%, Ecuador y México con 7,7% cada uno y España con 5%", destinos sobre los que debiera enfocarse el estudio de costos que se solicita.*

*Como siempre, esperamos que estos aportes redunden en una regulación efectiva y que proteja adecuadamente a los usuarios. Deseándole muchos éxitos en su gestión.*

*Cordialmente*

**ORIGINAL FIRMADO**

*Ernesto Rodríguez Medina  
Presidente ASUCOM*