

116751100G - 28

Bogotá, febrero 6 de 2014

Doctor

**CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR**

Director Ejecutivo

**Comisión de Regulación de Comunicaciones**

Bogotá

ASUNTO: Comentarios propuesta regulatoria **"Medidas de transparencia en el servicio de roaming internacional"**

Apreciado doctor Márquez

Atendiendo la invitación pública de la referencia, de manera atenta Colombia Telecomunicaciones se permite presentar los siguientes comentarios y observaciones a la propuesta regulatoria:

1. No se encuentra en el documento soporte (pág. 8) los resultados del estudio de las variables de tipo técnico y operativo que intervienen en la prestación del servicio y los aspectos relacionados con el tiempo para la implementación de las medidas de transparencia en roaming de datos y las opciones para la implementación de medidas de transparencia en roaming de voz y SMS.

Por el contrario, se crearon nuevas obligaciones de información a los usuarios, sin que se fije claridad si aplican para todas las clases de roaming, por ejemplo: el proyecto de artículo "37.4 Activación del servicio con límite de tiempo" por su redacción parece que aplica para roaming de datos (el tiempo que durará la activación del servicio y el máximo consumo en volumen (KB o MB), pero de manera expresa no se indica.

2. Respecto al límite de gasto que propone el proyecto regulatorio, cabe resaltar nuevamente las recomendaciones enviadas por la GSMA a la Comisión en Noviembre pasado, donde hacen referencia a la implementación de medidas de transparencia en roaming internacional, aclarando que los límites de gasto no son necesarios para servicios de voz y SMS para los clientes contrato. Lo anterior dado que el precio de las llamadas de voz en roaming está basado en esquemas transparentes y simplificados que consideran la extensión de la llamada (o tiempo aire)

o bien en precios empaquetados de roaming, todo lo cual está normalmente disponible en los sitios web de los operadores o al hacer un chequeo por otro canal previo a cada viaje. De modo similar, los precios para el envío y recepción de mensajes SMS, también están disponibles para los clientes en los mismos canales.

En consecuencia, los clientes pueden fácilmente establecer lo que han gastado en llamadas de voz y mensajes SMS en roaming. Adicionalmente, son ellos los que deciden hacer uso del servicio.

Por lo tanto, para los servicios de voz y SMS no requieren la imposición de límites de gasto por cuanto ya existen mecanismos transparentes de información al usuario.

No obstante, no se conoce la posición de la CRC sobre la referencia que citan en el documento soporte página (7) de la GSMA de que *“no se requiere de controles de consumos de voz porque no se ha considerado un problema que deba tratarse de una manera global, debido a que el uso del servicio de voz no es un uso involuntario por parte del usuario, como si lo puede ser el de datos en algunas ocasiones y el usuario al ser quien toma la decisión de realizar o recibir una llamada, puede tener el control de las mismas estando en el exterior”*,

Adicionalmente, dada la complejidad técnica que tiene esta medida (que aplica para voz, SMS y datos), en consideración a que para soportar este requerimiento, se necesita tener la información de tráfico del cliente **en línea**, para no sólo, hacer controles de consumo, sino también poder aplicar el corte exactamente cuando el usuario alcance el límite de gasto. Dichos inconvenientes técnicos se describen a continuación:

- El operador visitado en roaming tiene los tráficos generados por el usuario de Colombia que visita su red, estos tráficos son enviados a su Clearing House el cual realiza validaciones de estándares de la GSMA, si se encuentra algún inconveniente en los estándares el Clearing rechaza este tráfico e informa al Operador visitado, si el trafico es correcto se envía el tráfico hacia el Clearing House del operador de Colombia, éste valida nuevamente estándares para rechazar total o parcialmente el tráfico o si está acorde a los estándares lo envía a Colombia. **EL EVENTO DE REPORTAR EL TRÁFICO DEL OPERADOR VISITADO AL OPERADOR EN COLOMBIA PUEDE TOMAR DE 1 A 3 DIAS.**
- Luego de que cada operador en Colombia recibe el tráfico de sus usuarios en el exterior realiza la facturación de los mismos.
- En el documento estándar AA14 de la GMSA de cada operador, se establecen 30 días como mínimo de límite para envío de tráfico.

Así las cosas no es posible tener el tráfico en línea para poder cumplir con el requerimiento de control de consumo y de desactivar el servicio cuando el cliente alcance su límite de gasto, ni en las llamadas de voz, servicio de datos y envío de SMS.

Igualmente, un usuario podría superar el mencionado límite de consumo mientras los operadores internacionales remiten la información sobre el tráfico, y seguir haciendo consumos durante dicho tiempo, lo que generaría facturación adicional que el usuario no contempla, lo que iría en contra de las medidas de transparencia objeto de la regulación, en atención a la limitación técnica inherente a los sistemas actuales.

En consecuencia solicitamos que se revise cuidadosamente lo antes mencionado de manera que las medidas regulatorias que se expidan, se encuentren acorde con la realidad y viabilidad técnica de los operadores que prestan este servicio y no que se convierta en un motivo de incremento en las reclamaciones de los usuarios

**Solicitud. En atención a lo antes mencionado se requiere que la CRC excluya de la aplicación de las medidas de límites de gasto a los servicios de voz y SMS.**

3. Es importante resaltar que como medida de transparencia, la GSMA estableció como directriz el uso de alertas y notificaciones sobre el límite monetario mensual del roaming o algún límite asociado. Así mismo menciona como requisito mínimo que: "Los operadores deben implementar una restricción monetaria o un límite de uso asociado (el límite de uso debe ser implementado de manera que evite "bill shock") que sea acorde a las circunstancias del mercado nacional en el que operan".

En tal sentido, para el caso particular de Telefónica, tiene diseñada una oferta comercial en datos que le permite al usuario tener control y transparencia sobre el valor facturado de sus consumos, con paquetes diarios de datos, que se ajustan a las medidas de transparencia que establece la GSMA.

Dicha oferta permite que el usuario conozca desde la contratación del servicio el valor que va a pagar y las condiciones de uso del mismo, donde se cuenta con un límite de tiempo de un (1) día para hacer uso del servicio contratado.

Adicionalmente, Telefónica cumple con la notificación de tarifa del servicio de datos a través del SMS gratuito, cuando el cliente se registra en la red visitada como complemento de las medidas de transparencia mencionadas.

Por lo tanto, se solicita a la CRC que de manera expresa dentro de la resolución se indique que lo relacionado con límites de gasto y control de consumo en pesos y volumen no se aplique a aquellos proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan planes de Roaming internacional específico, como los mencionados paquetes diarios de datos, por cuanto, como se anotó anteriormente, como mecanismo de autorregulación, ya se está dando cumplimiento a las directrices de la GSMA aplicando medidas de transparencia claras, no solamente previo a la activación del servicio sino también cuando va iniciar el uso del mismo.

**Para tal efecto sugerimos respetuosamente se tenga en cuenta la siguiente propuesta de artículo:**

***Las anteriores medidas no aplican para aquellos eventos en que usuarios hayan suscrito planes de Roaming internacional específicos, que contemplan un límite de gasto y/o límite en tiempo en los cuales se conozca claramente el valor a pagar y las condiciones de uso.***

4. La CRC dentro de su documento "**Medidas de transparencia en el servicio de roaming internacional**" menciona como alternativas para la implementación de medidas de transparencia en Roaming de voz y SMS, el uso de herramientas como CAMEL, NRTRDE y OCS, para obtener información consumo y de esta manera hacer control sobre los mismos. **Cabe anotar que estas herramientas no fueron diseñadas para esos propósitos o que su funcionamiento no se ajusta a la finalidad de transparencia que se quiere lograr**, entre otras por las razones relacionadas en el **Anexo** de la presente comunicación.

Así las cosas, consideramos que utilizar herramientas que están diseñadas para propósitos diferentes y sobre todo, que no están en capacidad de enviar información en tiempo real para hacer control de gasto y consumo, abre la posibilidad de reportarle al usuario información imprecisa o errada, generando una falsa expectativa frente al control ofrecido y propiciando la necesidad de hacer ajustes sobre los consumos que se realicen con posterioridad a la información suministrada, lo que adicionalmente impacta la satisfacción del cliente e incrementa el número de reclamaciones ante el operador que presta el servicio.

**Por lo tanto, se solicita eliminar el límite de gasto y control de consumo y notificaciones para los servicios de Voz y SMS dado que no existen herramientas que garanticen un reporte de consumos on-line, por cuanto en los términos de la propuesta**

**regulatoria, no responden a las medidas de transparencia en el uso del servicio de Roaming internacional.**

5. De igual manera, se solicita que para el servicio de datos no se establezcan obligaciones de control de consumos, sobre servicios que tienen ofertas comerciales con límites de uso en tiempo y precio.
6. De otra parte, se considera que con las medidas de la propuesta regulatoria, el usuario en roaming va a recibir gran cantidad de mensajes de texto al día que no necesariamente generan claridad en la información, sino que más bien podría llegar a causar confusión.

Algunos de los mensajes que va a recibir el usuario son los siguientes:

- Mensaje de bienvenida
- Mensaje con información de tarifas para cada uno de los servicios de manera discriminada
- Consumo diario en dinero y en capacidad
- Saldo disponible
- Asistente para marcación internacional

Respecto a las anteriores obligaciones de información debe advertirse que en la práctica implica el envío de varios mensajes, ya que técnicamente un SMS tiene un límite de 160 caracteres, por ello, para dar cumplimiento a las exigencias de la regulación, se deberían enviar como mínimo 6 SMS, con lo cual no solo, se genera confusión sino también puede resultar invasivo e incómodo para el usuario.

En su lugar, se propone que haciendo uso de lo establecido por la Ley 1341 de 2009, en especial del artículo 4 numeral 2<sup>1</sup> y maximizar el bienestar del usuario, se **debería remitir en un solo mensaje de texto a la consulta de la página web del operador**, donde por ejemplo, y para dar cumplimiento a la obligación contenida en el artículo 37.8 del proyecto de resolución, de manera clara se pueda presentar la información relacionada con la forma en que el usuario debe hacer las marcaciones desde el país en que se encuentra a cualquier destino.

Igualmente, al revisar los ajustes generados por las reclamaciones de los usuarios durante el año 2013 por los servicios de roaming, se encontró que sólo se ajustó el 0.1% sobre los ingresos de roaming de dicho año, lo cual correspondió al 0.07% de los clientes con servicio de roaming contratado.

Lo anterior, evidencia que los modelos de tarifa diaria en datos, los mecanismos de información y las políticas asociadas al servicio de roaming que

---

<sup>1</sup> Artículo 4 numeral 2 Ley 1341 de 2009. Fines de la intervención del Estado. Promover el acceso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, teniendo como fin último el servicio universal.

tiene dispuesto TELEFONICA están acordes con las necesidades de los clientes y cumplen con las políticas de transparencia en el servicio.

7. Igualmente, a cambio enviar SMS diarios para informar al usuario prepago el consumo se sugiere que se acuda al régimen de usuario contenido en la resolución 3066 de 2011, que en el artículo 30 establece la obligación de que los proveedores cuenten con mecanismos de control de consumo para los servicios prepago. Por tanto solicitamos se remita a esos mecanismos ya establecidos por la resolución.

8. A continuación se presentan los comentarios particulares a los numerales 37.4 a 37.11

Artículo	Proyecto	Observaciones
<b>37,4</b>	<b>Activación del servicio con límite de tiempo</b>	<b>Activación del servicio</b>
	Medida exigible a partir del 1º de junio de 2014, el tiempo que durará la activación del servicio y el máximo consumo en volumen (KB o MB).	Se solicita que no se establezca como obligación contar con un límite de consumo en volúmen, cuando existan planes específicos (Ejm paquetes diarios, semanales y mensuales etc). -Activación y desactivación a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, se recomienda que se deje la posibilidad de que el proveedor establezca los mecanismos para tal fin. Actualmente, los usuarios utilizan la línea gratuita, que es el medio más inmediato y eficiente para hacer esta solicitud.
<b>37,5</b>	<b>Activación del servicio con limite de gasto</b>	
	Siempre, el proveedor deberá informar al usuario la posibilidad que tiene de elegir los límites de tiempo de activación del servicio y de gasto en el servicio de roaming internacional	
<b>37,6</b>	<b>Desactivación del servicio con límite de tiempo</b>	
	Una vez vencido el tiempo de activación o alcanzado el máximo consumo contratado en volumen (KB o MB) - lo que ocurra primero	Sugerimos que no se establezca como obligación contar con límites de gasto cuando se ofrezcan paquetes con límites en tiempo sin cargos adicionales por KB o MB.

	Por cualquier mecanismo de atención al usuario solicitar que el servicio se desactive de manera inmediata	Solicitamos que no se establezca como obligatorio que la activación y desactivación a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, se recomienda que se deje la posibilidad de que el proveedor establezca los mecanismos para tal fin. Actualmente, los usuarios utilizan la línea gratuita
<b>37,7</b>	<b>Desactivación del servicio</b>	
	El proveedor de servicios móviles deberá disponer de los medios o mecanismos y de la información de las condiciones en caso que el usuario opte por continuar con el servicio cuando se encuentre en el exterior y haya sido desactivado por completar su límite de gasto.	Solicitamos que se tenga en cuenta que una vez desactivado el servicio no es técnicamente posible activarlo nuevamente, para ofrecer a través de la línea móvil un mecanismo de activación.
<b>37,8</b>	<b>Información durante el uso del servicio</b>	<b>Información durante el uso del servicio</b>
	La obligación de enviar por SMS la forma en que el usuario debe efectuar las marcaciones desde el país en el que se encuentra, hacia abonados fijos y móviles dentro y fuera del país, y el límite de gasto acorde con el plan contratado por el usuario.	En atención a que los SMS tienen un límite de 160 caracteres, sugerimos que vía mensaje se remita a la URL del operador donde podrá consultar la información clara del asistente para marcar desde el exterior.  Sugerimos que no se establezca como obligación contar con límites de gasto cuando se ofrezcan paquetes con límites en tiempo sin cargos adicionales por KB o MB.
<b>37,9</b>	<b>Control de consumo diario en volumen</b>	
	Durante el tiempo de uso del servicio de roaming internacional, el proveedor deberá diariamente enviar a sus usuarios bajo la modalidad de postpago un mensaje corto de texto -SMS- (o dependiendo del dispositivo un mensaje USSD o mensaje emergente en pantalla) en el cual le informe el consumo acumulado en volumen de SMS enviados o de Kilobyte o Megabyte.	Dado que reinciden en fijar la obligación de límites de consumo, solicitamos que no se establezca como obligación contar con límites de gasto cuando se ofrezcan paquetes con límites en tiempo sin cargos adicionales por KB o MB.
<b>37,10</b>	<b>Control de consumo general</b>	<b>Control de consumo general</b>

	Facilitar al usuario a gestionar el consumo y enviarle alertas cuando el uso del servicio llegue al (80%) del límite elegido por el usuario.	Solicitamos que se excluya esta obligación para aquellos eventos en que los proveedores ofrezcan planes con límites de tiempo sin cargos adicionales por KB o MB.
<b>37,11</b>	<b>Control de consumo diario en pesos</b>	
	El proveedor deberá enviar diariamente al usuario bajo la modalidad de postpago un mensaje corto de texto en el cual informe el consumo acumulado en pesos colombiano, discriminado de voz, SMS y datos.	Adicionalmente, como se mencionó en el documento general, no se deben establecer medidas para los servicios de voz y SMS, por razones técnicas allí expuestas.

Cordialmente,

Original Firmado

**MARIA FERNANDA BERNAL CASTILLO**

Gerente Gestión Legal Telecomunicaciones y Competencia



## **ANEXO. Herramientas para obtener información consumo**

CAMEL: Como bien lo menciona el documento soporte de la CRC, hay varias limitantes para esta herramienta como son los largos tiempos de implementación dado que no todos los operadores coinciden en la versión de este protocolo que es necesario en ambas partes (país de origen y país visitado), adicionalmente no se tienen acuerdos de CAMEL con todos los países en los que tenemos cobertura lo cual limita la efectividad de la opción propuesta.

Hay que tener en cuenta que para que funcione el protocolo CAMEL los operadores que intervienen en el servicio lo deben tener implantado.

NRTRDE: Es una herramienta diseñada para prevenir el fraude en Roaming, pues a través de ella se reportan las actividades de los usuarios en la red visitada y permite detectar altos consumos y alarmas de fraude. Sin embargo, el envío de información entre operadores puede tener un retraso de 4 horas en el envío desde que finaliza la llamada, lo que vuelve a limitar la medida regulatoria de control de gasto en línea, activación o desactivación inmediata por límite de gasto. El estándar de NRTRDE de la GSMA esta creado para fraude, la información que se envía no puede ser usada para hacer tasación por si sola y reiteramos que no ofrece tráfico en línea y por ende al aplicar los propuestos limites de gasto corremos el riesgo de facturar al cliente un monto superior al elegido inicialmente.

Cabe anotar que el uso de NRTRDE no es mandatorio según lo definido por la GSMA, lo cual limita la cobertura que se puede dar a la recepción de la información de consumos de los clientes.

Actualmente el tráfico se carga en el sistema de prevención de fraude NIKIRA y el envío hacia el operador de origen puede tardar hasta 4 horas desde que se terminó la llamada de acuerdo a lo establecido en el documento BA08 de la GSMA.

Por lo tanto, la información de consumo enviada al cliente y con la que se realiza el corte del servicio de acuerdo al límite de gasto elegido, no refleja la realidad ni la totalidad de su consumo, toda vez que existe como mínimo una diferencia de 4 horas, donde se pueden generar nuevos consumos, lo cual implicaría que se deban realizar ajustes por los consumos adicionales que superen el límite de gasto.

Al implementar el NRTRDE como control de consumo y límite de gasto se está realizando un compromiso con el usuario que no se puede cumplir dadas las limitaciones ya descritas.

OCS: Basada en CAMEL presentaría las mismas complicaciones de versión de CAMEL disponible entre los operadores y limitación de cobertura. Adicionalmente supone migrar a clientes postpago a un modelo prepago solo para la tasación de roaming, lo cual no está acorde con la naturaleza que diferencia los dos tipos de clientes.

Así las cosas, consideramos que utilizar herramientas que están diseñadas para propósitos diferentes y sobre todo que no están en capacidad de enviar información en tiempo real para hacer control de gasto y consumo, abre la posibilidad de reportarle al usuario información imprecisa o errada, generando una falsa expectativa frente al control ofrecido y propiciando la necesidad de hacer ajustes sobre los cobros que se realicen posteriormente lo que adicionalmente impacta directamente el número de reclamaciones ante el operador que presta el servicio.