

CRT

Información de  
directorio prestada a  
través de la numeración  
113

**Centro de Conocimiento del Negocio**

Octubre 12 de 2005



Libertad y Orden

## Presentación

Dentro del ejercicio de la protección de los derechos de los suscriptores o usuarios, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones CRT, debe **permitir y promover** que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones **se comuniquen efectiva e inequívocamente** con los demás usuarios de dichos servicios.

Dado lo anterior, es importante que el usuario **tenga acceso a la información necesaria para comunicarse con otros usuarios**, lo cual se hace efectivo entre otros mecanismos, mediante la **información de directorio telefónico por operadora**

En el caso Colombiano, son pocos mercados que continúan regulados, diferentes de los relacionados con servicios públicos prestados en monopolio como la telefonía local, la terminación de llamadas y el acceso a redes de telecomunicaciones. Entre los mercados que se encuentran regulados se incluye además la **prestación de información de directorio a través de la marcación 113, dado el impacto anteriormente mencionado de esta prestación en la posibilidad del establecimiento de comunicaciones.**

Dado lo anterior, con el fin de estudiar la provisión eficiente de los servicios de directorio información de directorio telefónico por operadora, la CRT incorporó en la **Agenda Regulatoria 2005 el Proyecto "Servicios de Información 113"**.

Como parte de dicho proyecto, la CRT presenta al sector y demás interesados un **análisis** de la **situación actual de la prestación del servicio de directorio por operadora**, teniendo en cuenta las mejores prácticas internacionales y el análisis de mercado, de tal manera que se identifiquen las **posibles acciones regulatorias** que permitan a los diferentes proveedores de información acceder en igualdad de condiciones a las redes de telecomunicaciones con el fin de ofrecer una mayor oferta de información de directorio por operadora a los usuarios y las recomendaciones para ello.

## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	4
2. Los servicios de consulta de directorio.....	6
3. Experiencias internacionales.....	12
4. Análisis de la competencia en los servicios de información en Colombia.....	16
5. Promoción de la competencia en el mercado de las consultas de información de directorio por operadora en Colombia.....	24
Referencias Bibliográficas .....	31

## 1. Introducción

El crecimiento que han presentado los servicios de telecomunicaciones durante la última década en cuanto a número de usuarios se refiere, y la mayor oferta de servicios tales como Internet y la telefonía móvil, han generado una **mayor demanda de información de directorio telefónico**, entendida como aquella información que le permite a los usuarios de telecomunicaciones conocer los números requeridos para establecer una comunicación con otro suscriptor de una red particular de comunicaciones.

Esto llevó a que después de la **ola de liberalización** de las telecomunicaciones de los años 90, las agencias reguladoras de los diferentes países del mundo empezaran a establecer **normas que buscaban garantizar el acceso al servicio de directorio telefónico**. Dichas normas fueron definidas para el caso de países desarrollados, desde los años 80 hasta el año 1998, y en el caso de países latinoamericanos, entre los años 1994 y 2002.

Con la **masificación de Internet y los avances en la administración de bases de datos**, también se ha potenciado la capacidad de las empresas para suministrar información telefónica y de carácter general, de tal modo que se pueden prestar servicios de información transnacionales como ocurre actualmente en los países miembros de la Unión Europea.

Todo lo anterior, lleva a que los **servicios de información de directorio telefónico y de información general** tengan una **mayor relevancia** en el contexto actual de la industria de las telecomunicaciones, especialmente vistos como un factor estratégico que complementa el desarrollo del sector, más que como una fuente adicional de ingresos para los operadores de telefonía.

Tradicionalmente, la información de directorio ha sido prestada por los operadores de telefonía local y recientemente por los operadores de telefonía móvil. En principio, el directorio telefónico se prestaba exclusivamente en medio impreso y paulatinamente dicho medio se ha venido desplazando dando paso al servicio de directorio telefónico a través de **códigos especiales** "Especial Codes" de marcación.

Dado lo anterior, es importante **determinar si el acceso a dicha información es prestado en condiciones de competencia cuando se suministra por la operadora particular de una empresa de telecomunicaciones**, de tal modo que se maximiza el bienestar de los usuarios de telecomunicaciones.

En el contexto internacional, se ha observado que la introducción de competencia ha llevado a la desregulación de dicha prestación y a una mayor y más variada oferta de información.

En contraste, en el contexto nacional actual, se encuentra regulada la información directorio prestada por operadora a través de un tope de precios, con el fin de proteger al usuario, ya que esta información es prestada por cada operador de telefonía local TPBCL y telefonía local extendida TPBCL exclusivamente a sus suscriptores.

Es decir, que **cuando un usuario suscribe un contrato con un operador local, sólo puede acceder a los servicios de información de directorio telefónico 113 a través del operador con el cual suscribió el contrato. De igual modo, ocurre** con estos servicios cuando son prestados por empresas de **telefonía móvil**, ya que los usuarios no pueden elegir quien les presta dichos servicios, entre todos los operadores que se encuentran en capacidad de hacerlo en una localidad específica.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que **la información de directorio por operadora, es indispensable** para el establecimiento de comunicaciones entre usuarios, es necesario que la CRT promueva el acceso a las redes de telecomunicaciones en igualdad de condiciones a todos los potenciales proveedores de información de directorio telefónico no por ser éste un servicio de telecomunicaciones<sup>1</sup>, sino **por su carácter de elemento esencial para el establecimiento de comunicaciones por parte de los usuarios.**

En consecuencia, **el presente documento busca analizar las posibilidades que existen en Colombia para proteger al usuario y mejorar su bienestar, mediante la eliminación de barreras para acceder a las redes de telecomunicaciones en la prestación de la información** de directorio telefónico a la luz de la experiencia internacional y teniendo en cuenta las características del mercado colombiano.

El análisis que se presenta a continuación se divide en 5 capítulos, de las cuales el primero es esta introducción. En el segundo capítulo se definen las comunicaciones que se van a analizar, sus principales características y su regulación. Posteriormente, en el tercer capítulo se revisa la experiencia internacional. Seguidamente, se analiza el mercado colombiano en el capítulo cuatro. Finalmente, el capítulo cinco presenta los principales lineamientos regulatorios producto del análisis.

---

<sup>1</sup> Conforme a la clasificación de servicios de telecomunicaciones, establecida por el Decreto Ley 1900 de 1990.

## 2. Los servicios de consulta de directorio

La **identificación numérica** de los suscriptores de una o varias redes de telecomunicaciones, así como la **información de su domicilio** se conoce como la **información de directorio telefónico**, y el servicio prestado por los operadores para que los usuarios accedan a dicha información se constituye en el **servicio de directorio telefónico**, conocido en el ámbito internacional como "**Directory Enquiries Service**" (Buckley, 2003; Analysys, 2002) En algunos países de la región (Perú y Argentina), estos servicios se conocen como la "**Guía telefónica**".

### Evolución del servicio y tendencias

Antes de la liberalización de los mercados de telecomunicaciones, la información de directorio se prestaba única y exclusivamente a través de la publicación en medio impreso de dicho directorio. En la actualidad, el acceso al directorio telefónico se puede prestar por **varios medios**:

- Medio impreso (tradicional)
- A través de un código de marcación abreviado "Short code"
- En medio magnético (CD – ROM)
- En un web site o portal de internet

Adicionalmente, el directorio telefónico puede accederse utilizando **diferentes tecnologías**:

- Una línea fija convencional
- Un terminal móvil
- Un computador personal que accede a Internet

La transición de las consultas de directorio telefónico desde el medio impreso o magnético hacia la consulta telefónica se dio gracias a que los diferentes reguladores, parte liderados por la **recomendaciones E.160 y E.169 de la UIT-T** y parte motivados por un uso no uniforme de los códigos abreviados o de servicios especiales, definieron unos códigos específicos para la prestación de la consulta de directorio telefónico (Cuadro 1).

**Cuadro 1. Códigos de marcación de información de directorio en varios países**

<b>País</b>	<b>Código abreviado o especial para directorio</b>	<b>Año de introducción</b>
USA	800	1969
Reino Unido	192	1980
Unión Europea	118	1998
Colombia	113	1998
Argentina	113 – 110	2000
Perú	103	2000
Bolivia	104	2000
Unión Europea (7 países)	118XY	1998-2002
Francia	118XY	2004
Reino Unido	118XXX	2003
Chile	123XYZ	2003

Fuente: Analysys 2002, OFCOM y agencias reguladoras

Del cuadro anterior se aprecia que la marcación abreviada para prestar información de directorio telefónico por operadora se introdujo en la región entre 1998 y 2002, período durante el cual se dio en Europa una transición más avanzada desde marcaciones 1XY hacia marcaciones 118XY.

Por otra parte, la evolución de las consultas a través de **medios interactivos** como la consulta telefónica o la consulta por Internet trajo beneficios a los usuarios y empresas de telecomunicaciones ya que la interacción permite generar valor agregado por cuanto el usuario se **"ahorra" el proceso de búsqueda** de información y adicionalmente, los **contenidos de las consultas se pueden enriquecer** por parte de la empresa prestadora de la consulta<sup>3</sup>.

Por ejemplo, es común que existan consultas especializadas en el caso de información de cines y espectáculos y en el caso de trámites como la obtención de visas, matrículas profesionales, declaraciones de impuestos entre otras. En países como Reino Unido, Francia y Dinamarca, las consultas se han enriquecido de tal manera que se prestan **múltiples servicios** (Cuadro 2)

<sup>2</sup> En Colombia, dicha información no recibe la denominación de servicio, sólo se conoce como: "Información de directorio por operadora", término que se seguirá utilizando en este documento.

<sup>3</sup> En Colombia, el artículo 29 del Decreto 25 de 2002, establece que la numeración 1XY utilizada actualmente para prestar información por operadora puede utilizarse también para prestar información general y de interés cultural, y adicionalmente, otorga a la CRT la facultad para definir los contenidos que utilicen dicha numeración.

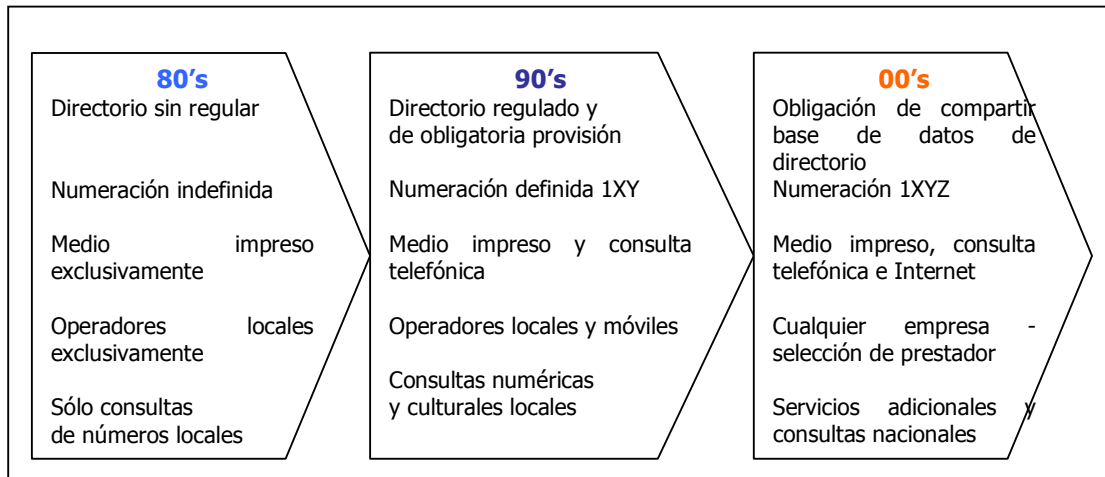
**Cuadro 2. Adiciones a la consulta de directorio por operadora que se han implementado en Países de la Unión Europea**

Servicio añadido de consulta de directorio	Descripción
Call Connect	Conecta al usuario que llama al 118 con el número del usuario buscado
Text Back (sólo para móviles)	Devuelve el número solicitado en un mensaje de texto
Welsh, English speaking device	Permite hacer consultas en otros idiomas
Classified Bussiness Details	Permite consultar detalles de la actividad económica a la cual se dedica un usuario no residencial
Being Connected	Permite averiguar por las diferentes personas que habitan en un domicilio específico
Cinema/TV listings	Consulta especializada para cine y televisión
Reverse Searches	Permite buscar a partir del número, el nombre y domicilio del usuario (prohibido en varios países)

Fuentes: Analysys 2002 e ICSTIS - OFCOM, 2003

En síntesis, el desarrollo de la información directorio telefónico ha evolucionado hacia los servicios interactivos, hacia más contenidos y, con la introducción de numeraciones más extensas para consulta por operadora, hacia una oferta en competencia (Cuadro 3)

**Cuadro 3. Desarrollo de la prestación de información de directorio**



**Información de directorio vs servicios especiales**

Otro concepto importante cuando se estudia la información de directorio por operadora consiste en distinguir ésta **del resto de servicios especiales** que presta un operador. Lo anterior por cuanto la numeración abreviada que se utiliza para su prestación, puede llevar a confundirlos, cuando la naturaleza de ambos es diferente y por tanto requiere acciones regulatorias diferentes.



Los **consulta de directorio telefónico** "directory enquiries" cuando se efectúa a través de la marcación de un número abreviado o de servicios, corresponde exclusivamente a comunicaciones que permiten al usuario acceder a información de directorio telefónico y en algunos casos a información de interés general, cultural o de otro tipo. Es decir, que **estos servicios no incluyen ningún tipo de publicidad y ningún tipo de mercadeo** de ningún producto. Por tal razón, generalmente se encuentran regulados a través de **obligaciones de servicio universal** y en algunos casos, con **topes a las tarifas**.

En contraste, los **servicios especiales** que generalmente son prestados a través de líneas 90X y 01-900-XXXX a nivel global, permiten utilizar **las comunicaciones telefónicas como un medio para publicitar y/o transar bienes y servicios** como las reservas de lugares en espectáculos, transacciones comerciales, servicios médicos, de consulta, donde claramente, el interés del usuario al realizar la llamada sobrepasa las necesidades básicas de información numérica y general. Como **dichos servicios no cubren una necesidad básica y tienen múltiples usos**, generalmente no se establecen normas diferentes a las que tienen que ver con la numeración la facturación de estos.

En Colombia, la consulta de directorio telefónico por operadora se clasifica como **semiautomáticos, categoría 4 (113)**, mientras que los otros servicios que son prestados por operadora, se agrupan en **servicios especiales y de tarifa con prima**.

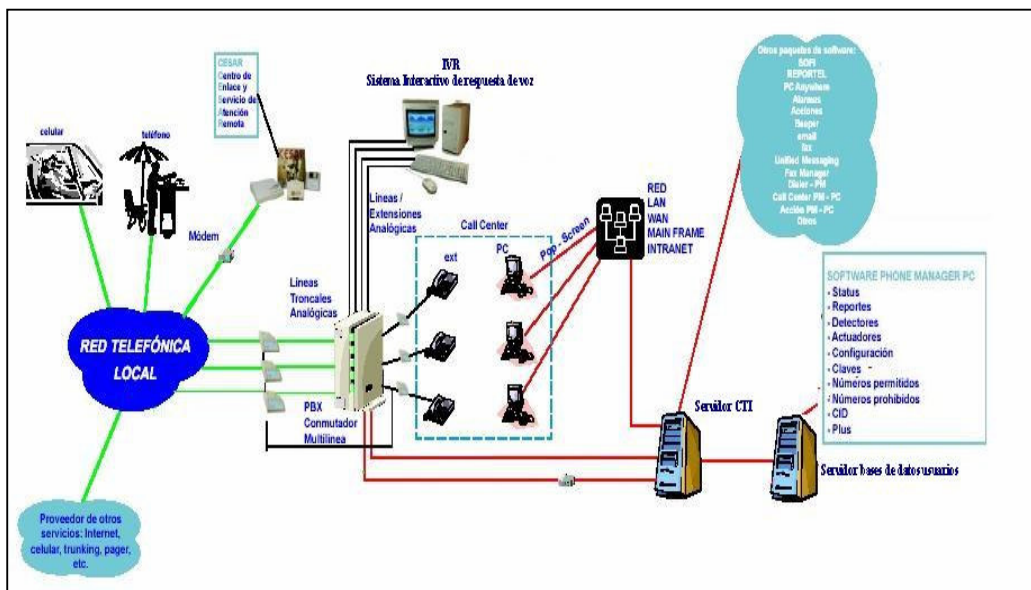
### **Aspectos técnicos de la prestación de información de directorio por operadora**

La infraestructura involucrada en la información de directorio por operadora, es bastante sencilla si se compara con servicios que involucran el uso de las redes de telecomunicaciones como es el caso de la interconexión. En términos generales, la prestación de servicios de información requiere tres elementos básicos:

- Una **red de telecomunicaciones** (fija, móvil, inalámbrica o IP) que permite iniciar y transportar las llamadas.
- Un **Call Center** o centro de gestión de llamadas que recibe las llamadas y cuenta con la capacidad técnica para suministrar la información solicitada.
- Una **base de datos** que contiene toda la información de directorio telefónico y demás requerida por el usuario.

Dada esta simple infraestructura, estas consultas pueden ser ofrecidas por cualquier operador de telecomunicaciones o incluso por un tercero, siempre y cuando este último pueda acceder tanto a la base de datos de guía telefónica, como a las redes que originan estas llamadas a través de un número de marcación abreviada 1XY, 1XYZ, etc. Dicha infraestructura se ilustra en el siguiente gráfico.

**Gráfico 1. Infraestructura involucrada en una consulta telefónica de información de directorio**



Fuente: Artesyn Technologies.

## La regulación de la información de directorio y su consulta

Con base en la directiva europea y los diferentes planes técnicos de numeración y normas de los países de América Latina consultados, la regulación de la consulta de directorio telefónico debe incorporar, como mínimo, los siguientes componentes fundamentales:

### 1. Obligaciones de provisión del directorio

- Provisión a usuarios
- Provisión a otros operadores y empresas que presten servicios de información

### 2. Numeración asignada para el caso de consulta telefónica

### 3. Reglas acerca de **directorio universal** (compartir directorios entre diferentes empresas)

### 4. **Definición de servicios** e información que se puede prestar y/o prohibiciones

5. **Regulación** de las condiciones establecidas entre los operadores de las redes de telecomunicaciones por el uso de los **enlaces y de facturación** cuando la consulta es prestada por terceros.
6. **Regulación de tarifas** (cuando la competencia no es posible)

Dado lo anterior, la normativa que regula la consulta de directorio telefónico se puede dividir en: i) las reglas que **protegen a un potencial entrante** de una reducción del margen<sup>4</sup> que este pudiera obtener ofreciendo consultas de directorio (numerales 1, 3, 5), ii) las reglas que **regulan la entrada al mercado** (numeral 2) y las reglas de **protección al usuario** numerales (1, 4 y 6).

Por su naturaleza, la asignación del recurso numérico limita la posibilidad de acceso al mercado de consultas por operadora, toda vez que para la prestación de las mismas, es esencial tener acceso a la numeración. Adicionalmente, el esquema de numeración puede limitar las opciones de información para los usuarios.

**La numeración juega un papel determinante en el acceso a las redes de telecomunicaciones ya que es el método por medio del cual un usuario de servicios de telecomunicaciones reconoce al operador que le presta el servicio y/o a la red de destino de sus comunicaciones** (Buckley, 2003). Se dice que la numeración es un recurso escaso, porque pese a que los números son de naturaleza infinita, la marcación para una comunicación no debe serlo, luego la asignación de numeración limita el acceso.

Asimismo, **la numeración se entiende como un mecanismo de promoción de la competencia, ya que el sistema de numeración debe proveer la capacidad suficiente para que potenciales empresas que deseen entrar a un mercado, puedan hacerlo sin discriminación alguna** (Buckley, 2003).

El caso de la prestación de **información de directorio por** operadora es precisamente aquel en el cual **la numeración es la herramienta que permite al regulador eliminar barreras de acceso a las redes de telecomunicaciones**, ya que este no requiere licencias, autorizaciones, y no presenta barreras económicas a la entrada, de tal modo que la decisión de entrada por parte de un potencial prestador de las consultas sólo se encuentra condicionada a la disponibilidad de número a través del cual los usuarios puedan hacer sus consultas.

---

<sup>4</sup> La práctica anticompetitiva ejercida por una empresa establecida de incrementar los costos de prestaciones esenciales para la oferta de un servicio por parte de un tercero con el objeto de reducir el margen del negocio y desalentar la entrada de competencia al mercado, se conoce como "margin squeeze"

Una vez realizada una introducción a los servicios que se encuentran dentro del alcance de este documento, así como los aspectos de mercado, técnicos y regulatorios, se sintetiza a continuación la experiencia europea y la normativa de algunos países de la región que permite conocer la evolución que han seguido estos servicios.

### 3. Experiencias internacionales

A continuación se resumen tres casos para el estudio de los servicios de información de directorio prestados a través de consulta telefónica. El caso europeo, ampliamente estudiado en (Analysys, 2002), el caso de algunos países de la región, consultado a través de las diferentes agencias reguladoras y el caso británico (ICSTIS<sup>5</sup>, 2003).

#### Caso Europeo

En 1998, la Comunidad Europea (Unión Europea) expidió la **Directiva OJ, 1.4.1998, L-101/24** por medio de la cual se abre el mercado de servicios de directorio telefónico a la competencia y se definen las reglas bajo las cuales se pueden proveer estos servicios. A partir de dicha decisión, en los países miembros de la comunidad, el regulador o la entidad competente debía:

1. **Garantizar que todos los suscriptores** de redes fijas y móviles fueran incluidos en un directorio público.
2. El **directorio debía estar disponible a todos los usuarios** en medio impreso o magnético.
3. Al menos un servicio de consulta telefónica de directorio debía **cubrir a todos los usuarios** y estar a disposición de los mismos.
4. La información de directorio debía estar **disponible para los competidores** del servicio de directorio telefónico, en un formato estándar, sin discriminación y orientada a costos.
5. Se estableció como estándar de numeración, el código **118XXX** "number parity"<sup>6</sup>.

Dicha normativa fue adoptándose total y parcialmente<sup>7</sup> en los países miembros, de modo que en el año 2002, Analysys realizó un estudio que compara el marco normativo y por ende, el

---

<sup>5</sup> Independent Committee for the Supervision of Standards of Telephone Information Services.

<sup>6</sup> O paridad numérica, y consiste en que existan diferentes números que permitan identificar al prestador del servicio.

<sup>7</sup> Dado que existían iniciativas nacionales que reñían en algunos aspectos con la directiva de la comunidad.

grado de liberalización en que se encuentra cada país. Con el fin de no repetir el estudio realizado por Analysys el cuadro siguiente resume los principales hallazgos del mismo.

**Cuadro 4. Normativa europea para los servicios de directorio telefónico**

Países con obligación de directorio	Obligación para móviles	Países que adoptaron la numeración 118XYZ	Países que cobran cargo de acceso al directorio	Países que regulan la tarifa del 118
14 de 14 En 3 hay directorio nacional	12 de 14 Sólo para usuarios pospago	10 de 14 3 la adoptaron después de 2002	9 de 14 En 7 de los que cobran, el cargo lo define el regulador	4 de 14 Ninguno de los países con marcación 118XXX regula

Fuente: Elaboración propia con base en Analysys 2002.

De la revisión realizada, se encuentra que en **todos los países existe** actualmente **obligación de prestar el servicio de directorio** y en **el 85%** de los casos, dicha obligación se extiende a los operadores móviles, aunque sólo para los suscriptores **pospago**. Así mismo, **el 71% de los países adoptó el esquema de numeración 118XXX**, lo que permite que el usuario elija a través de la marcación, al proveedor del servicio de información. Lógicamente, ningún país que adoptó la numeración 118XXX regula la tarifa del servicio telefónico de información de directorio ya que esto justamente **permite desregular el mercado, al garantizarse la libre entrada al mismo**.

En complemento de la información anterior, el informe de Analysys muestran los efectos que ha tenido el acceso libre a las bases de datos y la imposición de la marcación 118XXX sobre la competencia. De dichos efectos se destaca el hecho que en los países en los que el acceso a las **bases de datos de directorio son libres**, existen en **promedio más de cuatro (4) prestadores del servicio**, mientras que en los países donde se cobran costos de acceso a las bases el promedio de prestadores del servicio es dos (2).

De otra parte, los países que implementaron la **paridad numérica** cuentan en promedio con **más de tres proveedores del servicio**, mientras que en los países que conservan códigos cortos 118, generalmente el servicio es suministrado por una sola empresa y en algunos casos por dos.

En consecuencia, se observó que los precios se reducen y la variedad de información prestada se incrementa cuando la competencia es mayor, para lo cual se utilizará en este mismo capítulo el caso británico como ejemplo.

## Caso Reino Unido

A continuación se muestra una síntesis del caso Británico, no con la intención de comparar los mercados regionales con un mercado europeo, sino con el fin de ilustrar los beneficios potenciales de la liberalización del mercado.

A finales de agosto de 2003, OFCOM<sup>8</sup>, ente regulador de aquella época en el Reino Unido liberalizó totalmente el mercado de los servicios de consulta de directorio telefónico al cambiar la numeración 192 utilizada por 7 operadores fijos y móviles a la numeración 118XXX, lo que permitió que actualmente cerca de 50 diferentes empresas presten estos servicios.

Los objetivos de la liberalización implementada fueron muy concretos: i) incrementar el número de opciones para el consumidor; ii) incentivar la prestación de más servicios con mayor calidad y; iii) y eventualmente reducir costos y tarifas.

De acuerdo con el análisis de impacto realizado en ICSTIS (2003) todos los objetivos se cumplieron:

- i) El número de prestadores del servicio pasó de 7 a 35, de los cuales 10 prestan consulta a nivel internacional. Actualmente existen 79 números diferentes, todos nacionales.
- ii) La oferta se diversificó, por ejemplo, BT segmentó su mercado en los usuarios fijos (118 500), los usuarios móviles (118 707) y los usuarios de Gales (118 404 – BT Welsh). Entraron al mercado empresas que no eran operadores de telefonía como 192.com, Conduit, Directory Enquiries UK, The Number UK Ltd, Maureen, Opal Telecom, Telco Global entre otros.
- iii) Se empezaron a prestar masivamente los servicios de call connect son prestados a través de 49 números, los servicios de text back por 4 números, 37 números permiten consulta internacional y 18 son especializados para información de negocios.
- iv) Las eficiencias ahora alcanzan seis segundos como tiempo máximo de respuesta y 46 segundos en obtener el número consultado. Mientras los establecidos tiene costos de 42 centavos de dólar por llamada, los entrantes ofrecen servicios a 36 en promedio.

Así las cosas, la introducción de competencia al mercado británico ha sido exitosa. Además se encontró que la respuesta de los consumidores fue rápida ya que en el primer año, el 68% de ellos se dio cuenta del cambio y a los 18 meses lo hizo el 83%. Actualmente el 98% de las

---

<sup>8</sup> Office of Communications

personas conoce la nueva numeración y 48% de estas utiliza los números de los entrantes ICSTIS (2003).

### Caso Regional

Para el análisis regional, se obtuvo información para Argentina, Bolivia, Chile, México y Perú, adicionando la relacionada con Colombia. Con el fin de hacer el análisis comparable, la información consultada se centró en los mismos aspectos abarcados por el estudio de Analysys, cuyos resultados se muestran en el siguiente cuadro.

**Cuadro 5. Normativa de algunos países de la región para la información de directorio telefónico**

Países con obligación de directorio	Obligación para móviles	Países que adoptaron la numeración 1XYZ o paridad numérica	Países que cobran cargo de acceso al directorio	Países que regulan la tarifa del número de información
6 de 6 En Chile el directorio se actualiza cada 2 años En tres países es obligatorio que aparezcan los números de todos los operadores	1 de 6 Sólo para usuarios pospago	1 de 6 Sólo Chile tiene paridad numérica En Perú, un AT&T solicitó que se estableciera la paridad	2 de 6 En Bolivia y México se cobran cargos	3 de 6 Argentina, Perú y Colombia

Fuente: Elaboración CRT con base en agencias reguladoras.

Del cuadro anterior se observa que a diferencia de lo que ocurre en Europa, **no existe paridad numérica**, ni **obligación de directorio para operadores móviles** y por tanto **se regula en la mitad de los casos** la tarifa del servicio de información a través de consulta telefónica. Sin embargo, sólo 2 de los 6 países cobran cargos de acceso por el directorio lo que se constituye en una ventaja para un entrante potencial. Dicha ventaja lógicamente no constituye la liberalización del mercado ya que no existe la paridad numérica, lo cual se analizará en detalle en los capítulos 4 y 5.

La diferencia observada entre el caso regional y el caso europeo se explica principalmente, porque las modificaciones a la numeración y las obligaciones de directorio que permitieron desarrollar los servicios telefónico de información de directorio fueron introducidas en la región a partir de 1998, (Colombia y Chile). En contraste, los servicios de información llevaban más tiempo reglamentados en Europa, lo que permitió una liberalización más temprana.

En conclusión, la experiencia internacional sugiere que **una vez se desarrolla la prestación de consulta telefónica de directorio por operadora, es conveniente generar mayores opciones para el usuario a través de la reducción de las barreras de acceso a las redes de telecomunicaciones**, para lo cual es necesario un cambio en la numeración cuando esta es limitada. El cambio de numeración generalmente consiste en pasar de un esquema de numeración única 1XY a uno de numeración más larga 1XYZ, dado que con esto es factible desregular el mercado y se incrementa la oferta de servicios, la calidad y la eficiencia.

De otro lado, al contrastar la experiencia europea con la realidad de países latinoamericanos, se deduce que **existe una brecha importante en cuanto a la competencia en la oferta de servicios de información presente en Europa frente a la región y al país.**

A partir de lo que se ha mostrado hasta ahora, se presenta a continuación el análisis del mercado Colombiano de los servicios de información de directorio telefónico.

#### **4. Análisis de mercado de la información de directorio telefónico por operadora en Colombia**

Antes de entrar en el análisis específico de la competencia en los servicios de información tratados en este documento conviene presentar la evolución histórica de la prestación de estos servicios.

##### **Evolución Histórica**

Desde principios de los años 60 hasta el año 1994, el servicio de directorio telefónico era prestado por los operadores de telefonía local. En 1994, con la liberalización de dicho servicio, empezaron a entrar otros operadores en algunas ciudades ofreciendo en algunos casos un directorio separado del ofrecido por el establecido. En muchos casos, la publicación del directorio se realizó en asociación con empresas de publicaciones.

Posteriormente, en 1998, se expidió el Decreto 554 (Segunda versión del Plan de Numeración) en donde **se reservó la numeración 1XY para servicios semiautomáticos y especiales de abonado**. Consecuente con lo establecido en dicho decreto, la CRT expidió en noviembre de ese mismo año, la Resolución 117 en la cual se definieron: i) la **obligación de directorio**



**gratuito** al menos en un medio (impreso, telefónico, electrónico), ii) la **obligación de directorio universal**, es decir, que contenga todas las líneas de un municipio iii) la **opción de opt-out**, es decir, que el usuario podía solicitar su exclusión del directorio y iv) **se reservó el número 113 para consultas telefónicas para operadores fijos y móviles.**

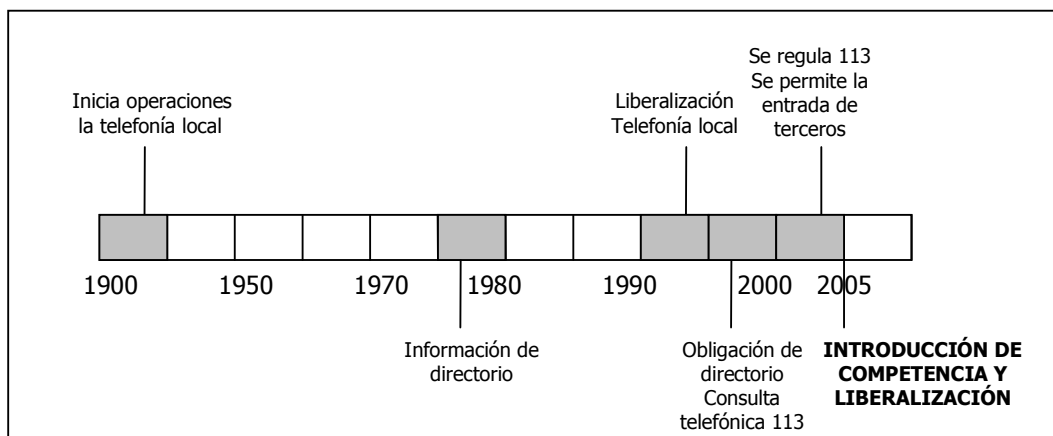
Lo anterior, permitió masificar la consulta telefónica de directorio a partir de 1998 y su posterior introducción en el año 2003 por parte de los operadores móviles.

En enero de 2002, se adoptan los planes técnicos básicos a través del Decreto 25, en el cual **se define específicamente el servicio de consulta telefónica de información de directorio como un "servicio semiautomático especial de modalidad 4"**<sup>9</sup> Con esta precisión, dicho servicio se diferencia de los servicios suplementarios, de los servicios de tarifa con prima y del resto de servicios que utilizan numeración 1XY, ya que genera cobros, pero su contenido se regula por la CRT.

En consecuencia, la CRT expidió la Resolución 664 de 2003, en donde, **con el fin de proteger a los usuarios, estableció un tope para la consulta a través del 113**, definió algunas reglas para su facturación y, **definió dicho servicio como una instalación esencial que debía facilitarse a terceros que lo soliciten a costos más utilidad razonable que puedan prestar el servicio.**

La anterior evolución del servicio se resume en el siguiente gráfico:

**Gráfico 2. Evolución normativa del servicio de directorio telefónico**



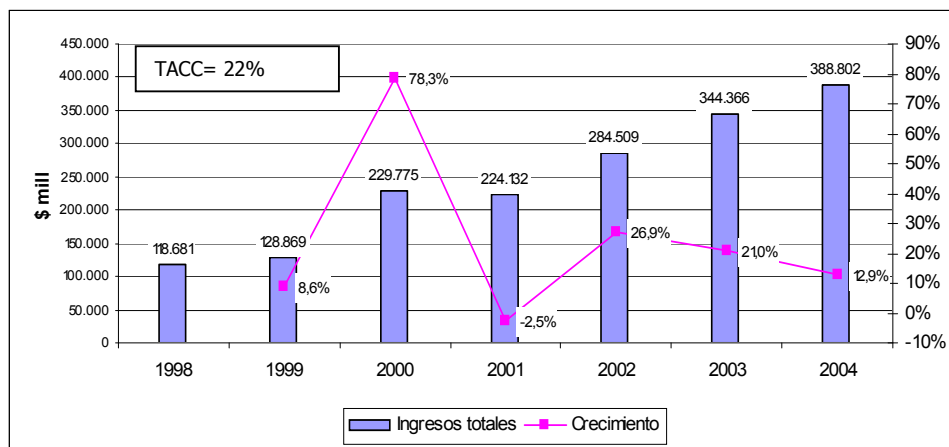
<sup>9</sup> Artículo 29, Decreto 25 de 2002.

## Análisis de competencia

Tal como se establece en (ECONOMETRÍA, 2003) **la competencia en los mercados de telecomunicaciones se puede evaluar de acuerdo con las barreras a la entrada, la estructura del mercado y los resultados del mismo.**

En cuanto a las **barreras de entrada**, estas se pueden dividir en barreras tecnológicas, económicas y normativas. Respecto de las primeras, entendidas como la dificultad que presenta la prestación de un servicio dado que requiere de recursos tecnológicos complejos y de difícil acceso, se puede afirmar que **no existe ninguna barrera tecnológica** dada la simplicidad de la prestación del servicio de directorio telefónico a través de consulta, más aún cuando la mayor parte del valor agregado se genera por el Call Center, industria que ha venido creciendo a un ritmo promedio del 22% anual<sup>10</sup> y desarrollándose en los últimos años, tal como lo muestra el gráfico 3.

**Gráfico 3. Comportamiento de los ingresos de la industria de Call Center en Colombia**



Fuente: Datos de la industria.

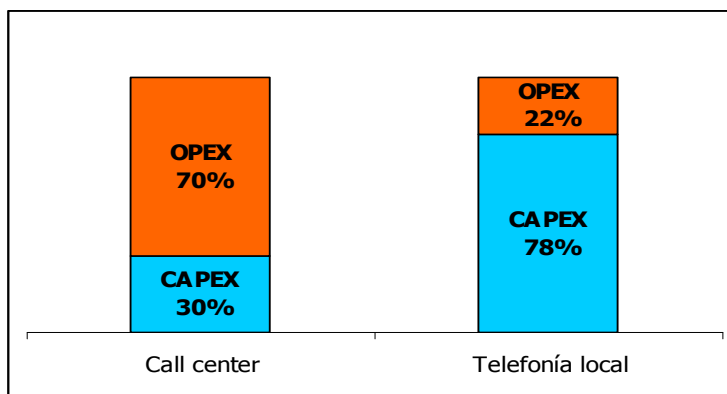
En cuanto a barreras económicas, estas surgen cuando los costos fijos o de inversión son tan altos, que limitan la entrada masiva al mercado por parte de nuevas empresas.

Para estimar la inversión necesaria para una empresa que preste el servicio de información, la CRT consultó a la industria los costos de los equipos, puestos de trabajo, licencias de software,

líneas telefónicas y demás canales de comunicación. Con base en dicha información se estimó el valor presente neto de las inversiones CAPEX y de los gastos de administración, operación y mantenimiento OPEX de un Call Center mediano que se encuentre en la capacidad de atender 200.000 llamadas por día.

De las estimaciones se encontró que para la prestación de servicios de información, los costos más importantes (70%) corresponden a costos de operación, lo que implica **que no existen barreras económicas a la entrada**, contrario a lo que sucede con una empresa típica de telefonía local en donde más del 80% del costo corresponde a inversión, razón por la cual la entrada de empresas es reducida en este servicio (Gráfico 4).

**Gráfico 4. Composición de los costos de un Call Center frente a los costos de una red de telefonía**



Fuente: cálculos CRT con base en información de la industria del call center y el modelo HC-MCRFv4

Finalmente, las barreras normativas se analizan teniendo en cuenta los aspectos básicos que debe incorporar la normativa de directorio telefónico presentada en el capítulo 1. De acuerdo con dichos lineamientos en Colombia no **existen barreras normativas importantes** ya que existen obligaciones para entregar el servicio de directorio a los demás operadores (Art. 4.45 Res. 087 de 1997) existe una numeración asignada (Art. 13.2.2, Res. 087 de 1997) que puede ser utilizada por estos (párrafo 3, Art. 13.2.2, Res. 087 de 1997) y existen normas de protección que apuntan a **limitar la compresión del margen de un tercero** que desee prestar el servicio (párrafo 4, Art. 5.15.1, Res. 087 de 1997).

<sup>10</sup> Cálculo efectuado con base en los ingresos de 40 empresas (Call Centres) que prestan servicios por operadora

Sin embargo, el esquema de numeración actual, se constituye en la única barrera a la entrada **que impide la multiplicidad de opciones para el usuario** ya que con la numeración vigente asignada (1XY = 113), **el usuario no puede seleccionar al prestador del servicio y no es posible que un tercero acceda al recurso numérico para poder cursar las consultas hacia un call center diferente al del operador de telefonía establecido.**

Esto último implica que **los servicios de información prestados a través de la numeración 113 se encuentran actualmente en monopolio**, debido a que cuando un usuario accede a estos no puede escoger al proveedor del servicio.

**Dicho monopolio se ha traducido en una tarifa homogénea entre todos los operadores del país que prestan el servicio, muy cercana o igual al tope establecido para la misma por la CRT** en el año 2003 (actualmente cercana a \$420 + IVA), y en una **reducida oferta de servicios de información** si se compara ésta con los mercados europeos que han liberado su prestación. **Tampoco existe actualmente al menos un operador que preste servicios de directorio nacional**, con excepción de la información de líneas no residenciales que es suministrada por los operadores móviles y en varias ciudades, por algunos operadores de telefonía local establecidos.

Adicionalmente, y a partir de una estructura de negocio supuesta, se encontró que la utilidad (EBITDA) el negocio se encuentra alrededor del 30%, lo que lo constituye en una opción atractiva.<sup>11</sup>

En síntesis, el mercado de consultas de directorio por operadora se encuentra en monopolio, con una importante barrera a la entrada, constituida por la numeración única. En dicha situación, **los operadores no tienen ningún incentivo para cobrar un valor por llamada inferior al máximo que establezca el regulador**, toda vez que no enfrentan ninguna presión competitiva por las consultas que realizan los suscriptores de su red específica, lo cual se refleja en el comportamiento tarifario observado actualmente.

En ese sentido, **la regulación es un resultado "segundo mejor"**<sup>12</sup> ya que sólo garantiza la reducción del margen que permite apropiarse la ausencia de competencia, dadas las limitaciones

---

<sup>11</sup> Se utilizaron los costos promedio suministrados por la industria del call center, para una empresa que vende las consultas al valor regulado, con un porcentaje de atención del 80%, un tiempo de espera máximo de 20 segundos, duraciones promedio de llamada de 70 segundos, agentes que trabajan 36 horas en turnos de 6 horas y con gastos administrativos de 15%.

de información que impiden al regulador conocer con precisión el costo medio de las consultas y reconociendo que la demanda creciente de consultas debería llevar a reducciones de los precios, si existiesen presiones competitivas.

La práctica inexistente de segmentación del mercado por parte de los operadores, también se constituye en evidencia fuerte de que **el precio establecido se encuentra por encima de los costos** y que **los resultados del mercado se alejan de los que se darían en un mercado en competencia**. Dado que no existe diferenciación ni en precios, ni en contenidos, existe una pérdida de bienestar para los consumidores, aún cuando exista un tope para los precios que minimice dicha pérdida.

Sin embargo, y tal como se ha mostrado, no sólo es deseable, sino que también es posible generar nuevas opciones para el usuario, mediante la eliminación de barreras para acceder a las redes de telecomunicaciones a través de un cambio en la numeración, lo que **no justifica que el regulador continúe utilizando un instrumento de segundo mejor**.

Dado lo anterior, se debe permitir que los diferentes proveedores de información de directorio telefónico puedan acceder a las redes de telecomunicaciones en igualdad de condiciones, ya que siguiendo el planteamiento teórico planteado por (Armstrong, Cowal y Vickers, 1999) los mercados se deben liberar cuando introducir competencia es posible y deseable.

**Es necesario garantizar el acceso a las redes, porque no existen barreras a la entrada** o condiciones de monopolio natural, una vez la numeración permita que potenciales entrantes puedan enrutar las consultas hacia su centro de atención de llamadas; y adicionalmente, **porque la entrada de la posibilidad de elegir entre varias opciones por parte del usuario genera múltiples beneficios**, sin costos adicionales para los establecidos y sin ocasionar el descreme del mercado.

Hasta este momento, se ha mostrado que al garantizar el acceso igualitario a las redes de telecomunicaciones por parte de los potenciales proveedores de servicios de consulta telefónica de directorio requiere de un cambio fundamental en la numeración, el cual se tratará en detalle en la siguiente sección, antes de desarrollar la implementación de dicha liberalización en Colombia.

<sup>12</sup> Una solución a una falla de mercado "Segundo Mejor" es aquella que no corresponde al nivel socialmente óptimo de asignación del mercado, debido a que el instrumento de regulación es imperfecto, pero que mitiga la ineficiencia si no se interviene el mercado.

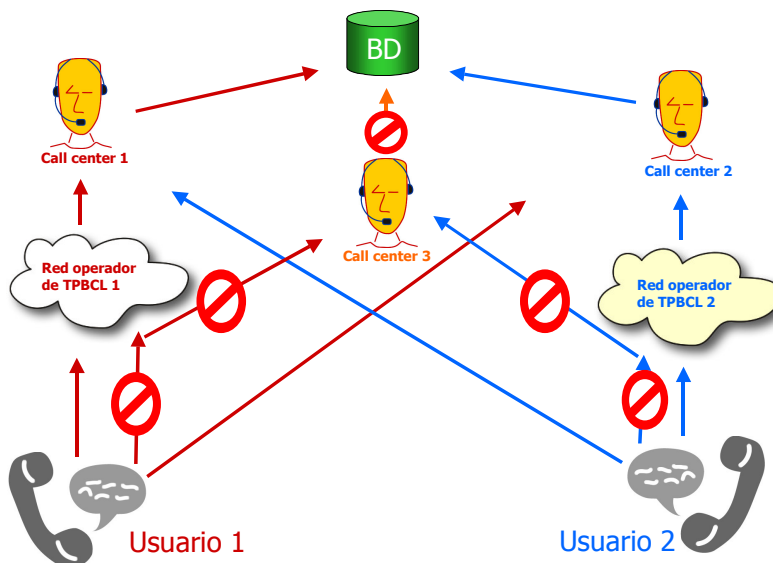
## Nuevas opciones para el usuario mediante la introducción de competencia

En esta sección se busca ilustrar cómo se realiza la introducción de nuevas opciones para el usuario, mediante la entrada de nuevos proveedores en la prestación de información de directorio por operadora a través del cambio en la numeración.

En el caso colombiano, dicho cambio corresponde en pasar del esquema de numeración actual que se basa en la numeración corta 1XY, con el número único 113 asignado para la prestación de información de directorio por operadora a un esquema de numeración más extenso, que permite que la marcación no sea única.

Teniendo en cuenta, que el artículo 29 del Decreto 25 de 2002, reservó la numeración 1XYZ para cualquier uso futuro que la CRT definiera, este esquema resulta idóneo para el cambio de la numeración de 113 a numeración 113Z, donde Z toma cualquier valor entre 0 y 1, de lo que se desprende que no existe un número único de consulta, sino una gama de opciones constituidas por las diferentes empresas que puedan prestar información de directorio, y lo más importante, que puedan ser seleccionadas por el usuario al momento de la marcación. Para hacer más explícito el efecto que tiene el cambio de numeración 1XY a numeración 1XYZ se puede ilustrar de manera esquemática en los siguientes gráficos.

**Gráfico 5. Mercado de consultas de directorio por operadora sin competencia (con marcación 113)**

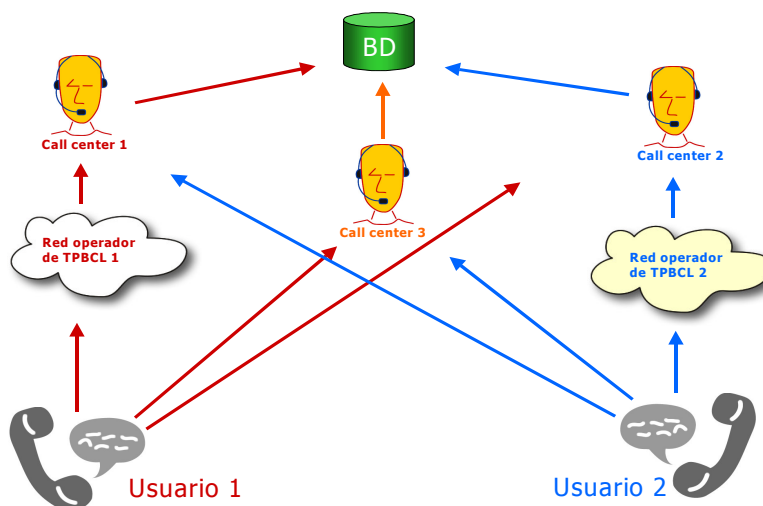


El gráfico 5 muestra la situación actual del mercado de consultas atendidas a través del 113. En dicho gráfico se observan dos usuarios (1,2) que desean realizar una consulta de información de directorio a través de sus respectivas líneas telefónicas. Cada usuario es atendido por una red de TPBCL<sup>13</sup> específica (1,2) la cual termina la llamada en el call center (1,2) encargado de atender las llamadas cursadas desde las redes 1 y 2 respectivas. Sin embargo, bajo este esquema si el operador 1 decide fijar una tarifa más baja, el usuario de la red 2 no se beneficia de ello ya que desde su línea no puede llamar al call center 1. Así mismo, si el call center 2 ofrece adicionalmente, por ejemplo, consultas en inglés, el usuario de la red 1 no puede hacer la consulta al call center de la red 2.

Así las cosas, bajo este esquema, **independiente del número de operadores de TPBCL que ingresen al mercado y del número de operadores que puedan prestar la información de directorio (móviles, de larga distancia), esto no altera el poder monopólico que tiene el operador sobre sus propios suscriptores.**

Adicionalmente, bajo este esquema el usuario no sólo no puede escoger al prestador de la información, sino que una empresa que no tenga una red de TPBCL, TMC o PCS no puede ofrecer dichas consultas por operadora ya que lógicamente al tener que compartir el mismo número de acceso (113) con la red de la cual el usuario es suscriptor, no es técnicamente posible que el usuario enrute sus llamadas a otro call center diferente del cual el operador de la red tiene asignado para ello.

**Gráfico 6. Mercado de consultas de información de directorio con competencia (con marcación 113Z)**



En contraste, el gráfico 6 muestra la situación en la cual existen tres call center diferentes prestando las consultas y los usuarios pueden elegir la empresa que los atienda. Por ejemplo, supóngase que al call center 1 se asigna el número 1131; al call center 2, el número 1132; y al call center 3, el número 1133. Un suscriptor de la red de TPBCL 1 podría elegir a qué call center llama (1,2 o 3). También podría ingresar competencia al mercado si un call center 3 se interconecta con las redes 1 y 2 para tal efecto. Dicha interconexión es mucho más simple que una que se realice entre redes de telecomunicaciones ya que sólo se requiere pactar un costo de oportunidad por el uso de la red del operador de TPBCL (un cargo de acceso) y un valor por la facturación que realiza el operador de la red.

Claramente, en esta situación, un usuario cuenta con más opciones, aún cuando no entre ningún otro call center, si este se encuentra en un mercado donde concurre más de un operador de TPBCL. También es evidente que si un operador ofrece las consultas de información a un menor precio, el usuario puede reaccionar ante dicho cambio. Adicionalmente, se puede dar el caso de que los call center se especialicen en consultas específicas, como ocurre en los países europeos donde hay consultas exclusivamente relacionadas con el sector financiero, o son prestadas en un idioma especial, etc.

En resumen, **el cambio de numeración** (en el caso específico de Colombia) 113<sub>L</sub> para consulta de información de directorio por operadora y de información general y cultural al esquema de numeración 113Z, eliminar las barreras de acceso a las redes de telecomunicaciones, con múltiples beneficios para los usuarios<sub>L</sub>.

## 5. Eliminación de barreras de acceso a las redes para la provisión de información de directorio por operadora en Colombia

Teniendo en cuenta que en el regulador (CRT) recae la **facultad para administrar el recurso numérico** y que a la vez dicha administración es el elemento **fundamental para eliminar las barreras de acceso** a las redes de telecomunicaciones para la provisión de información de de directorio por operadora, se presentan a continuación los aspectos que permitan al regulador cumplir con el objetivo de garantizar el acceso a las redes e

---

<sup>13</sup> Telefonía pública básica conmutada local.



infraestructura de telecomunicaciones y de permitir que los usuarios puedan comunicarse de manera eficiente, al concurrir en un mercado con un mayor nivel de competencia.

### Aspectos generales del mercado actual

Antes de proponer cualquier lineamiento regulatorio, es preciso recalcar que para el caso específico de Colombia, las consultas de directorio telefónico no se encuentran definidas como un servicio de telecomunicaciones tal como ocurre en el caso británico, en el cual se definen como "Directory Enquiries Services", sin embargo, la provisión de esta información es esencial para las comunicaciones telefónicas y **su prestación se soporta en redes de telecomunicaciones**, para las cuales el acceso a **la numeración es esencial para el acceso al mercado**.

Por otra parte, es posible definir el mercado de consultas de directorio telefónico como aquel conformado por las empresas que prestan información de directorio de interés general y cultural a través del número asignado para ello y por los suscriptores de redes de telecomunicaciones que tienen acceso a las mismas para suplir sus necesidades de información. En ausencia de selección del operador para las consultas, cada red se constituye en un mercado relevante separado. En contraste, cuando un usuario es suscriptor de una red fija y una red móvil específica, el mercado se constituye por ambas redes.

Actualmente **22 operadores** de TPBCL, prestan el servicio de directorio a través de la marcación del número 113, junto con los **2 operadores de TMC** y **el operador PCS**. La CRT estima que en promedio se generan al mes **más de 5 millones de llamadas**, desde las redes de TPBC que se traducen en unos ingresos de **más de \$2.100 millones**. Teniendo en cuenta el crecimiento de las redes móviles y tal como se ha observado en la experiencia internacional<sup>14</sup>, los ingresos totales por dicho servicio deben corresponder al menos a 1.3 veces los estimados.

Tal como se mencionó anteriormente, el valor promedio de una consulta telefónica de directorio es de \$ 420. Hoy en día, **ningún operador permite realizar consultas de numeración en el ámbito nacional**. Los operadores móviles prestan consulta de números no residenciales a nivel nacional debido al ámbito de prestación de su servicio y algunos operadores de TPBCL prestan información de numeración no residencial de varias ciudades. Así mismo, la CRT no

---

<sup>14</sup> En Reino Unido se estima que las consultas al 113 desde un móvil crecen un 10%, y el mercado móvil de 113 en la unión europea corresponde al 30%.

tiene conocimiento que se presten servicios como los ilustrados en el cuadro 2 de este documento.

A la fecha, **la CRT tuvo conocimiento de un conflicto<sup>15</sup>** surgido entre un operador entrante y un establecido en relación con el servicio de directorio telefónico.

Tal como se mostró en la sección 4, **la industria del Call Center (potencial entrante) se encuentra creciendo a un ritmo superior al cual han venido creciendo segmentos tradicionales de telecomunicaciones como la telefonía local y la larga distancia.** Lo anterior permite al regulador precisar el tamaño del mercado, con el objeto de proteger al usuario mediante la introducción de un mayor número de opciones

### **Cambio de la numeración**

Como se ha reiterado, el primer paso para eliminar las barreras de acceso a las redes de telecomunicaciones, consiste en cambiar el esquema de numeración actual por uno más extenso, de tal manera que se incrementa la competencia en la prestación de las ocnsultas.

Teniendo en cuenta la experiencia europea, el número promedio de empresas que prestan el servicio en mercados liberados es generalmente superior a 4. Por tal razón, **se recomienda que para el caso de consulta de directorio a nivel local, se pase del esquema actual 113 (1XY) a un esquema 113Z (1XYZ) donde Z es un número entre 0 y 9.**

Por otra parte, con el fin de incentivar la prestación **de consultas de directorio de ámbito nacional<sup>16</sup>**, **la CRT podría definir algún número 1XYZ diferente del 113Z que se encuentre en reserva, para diferenciar el ámbito de cobertura de la información prestada.**

Otra opción sería cambiar al esquema 113XX donde X es un número entre 0 y 9. Sin embargo, la CRT considera que es positivo para el usuario y los operadores distinguir los números que permiten hacer consultas de numeración a nivel nacional, frente a consultas de numeración local.

---

<sup>15</sup> Recurso interpuesto por EPM Bogotá ante la CRT para obtener acceso en condiciones no discriminatorias a la información de directorio telefónico de la empresa ETB.

<sup>16</sup> Es decir, cuando las consultas tienen un alcance que sobrepasa la información del ámbito municipal.

Con la anterior propuesta, podrían ingresar hasta diez prestadores en cada mercado local y diez con servicio de consulta de números nacionales, lo cual se considera suficiente teniendo en cuenta lo sucedido en mercados europeos y constituye una buena señal para los prestadores establecidos toda vez que impide que se genere una entrada masiva de oferta que podría redundar en el descreme del mercado.

### **Telefonía móvil**

**La CRT considera que en principio, es posible no extender la obligación de directorio telefónico a los operadores móviles**, diferente a la consulta que hoy ofrecen estos operadores dado que coexisten dos factores que limitan los beneficios que los usuarios podrían obtener con este cambio:

- Más del 78% de los usuarios se encuentran en la modalidad prepago
- No existe portabilidad numérica

La conjunción de estos dos aspectos implica que la mayoría de suscriptores móviles son volátiles y dado que estos no pueden conservar el número, no tendría mucho sentido que el operador móvil incurriese en costos de un directorio que puede cambiar constantemente, aún mas sabiendo el alto Churn que presenta la industria móvil. Esta ha sido una de las razones por las cuales algunos países de Europa no han extendido la obligación del directorio a la telefonía móvil. No obstante, **si en un futuro se implementa la portabilidad numérica tendría más sentido esta disposición.**

En cambio, **es probable que un usuario desee que su teléfono móvil sea incluido en un directorio** que pueda ofrecer un tercero, un operador de TPBCL o un operador móvil que voluntariamente ofrezca dicha opción a sus usuarios, **por lo cual se recomienda que se incluya esta posibilidad en la normatividad.** Dicha posibilidad se conoce como la opción opt-in, en la cual se incluyen los números en el directorio, sólo si el usuario lo solicita.

Ahora bien, dado que los operadores actualmente sólo prestan consulta de numeración no residencial y que el ámbito de prestación de su servicio de información es de carácter nacional, **los operadores móviles pueden seguir conservando la numeración 113.**

Sin embargo, **la promoción del acceso a las redes para los nuevos proveedores debe ser tecnológicamente neutral** y por ende, debe permitir que los usuarios elijan al proveedor

de dicho servicio de manera independiente del terminal del cual originan su consulta (fijo o móvil), de tal modo que **si un tercero, un operador de TPBCL u otro móvil solicita al operador móvil la posibilidad de marcación desde los terminales móviles, este pueda hacerlo a través de la nueva numeración**. Lógicamente, dado el ámbito de los servicios móviles **esta posibilidad sólo tiene sentido para las empresas que presten el servicio de consulta de directorio nacional**.

### **Consultas de directorio de ámbito nacional**

Las consultas de directorio de ámbito nacional, se entienden como las que le permiten al usuario, consultar a través de una llamada telefónica, numeración que no necesariamente corresponde a la localidad desde la cual hacen la llamada. Actualmente, dichas consultas son prestadas parcialmente por los operadores móviles ya que cuando se realiza una consulta al 113 desde un terminal móvil es posible acceder a información de números no residenciales. Estas mismas consultas son prestadas por algunos operadores locales que cuentan con la capacidad técnica para ello. Las consultas por operadora de directorio nacional, se deben desarrollar, dado que no existen impedimentos tecnológicos para ello, pero que ante la ausencia de competencia se dificultan, ya que no existen incentivos para diferenciarse o para explotar dichos mercados.

Dicha prestación deberá ser libre, aunque **la CRT podrá definir una cobertura mínima a exigir dado que el ámbito nacional va a permitir que la empresa que preste dicho servicio se diferencie de las empresas que prestan servicios locales y pueda acceder a la prestación a través de un terminal móvil**. De no establecer una cobertura, las empresas podrían empezar a prestar información de directorio para dos o tres ciudades y exigir numeración de ámbito nacional y acceso a las consultas a través de terminales móviles, limitando las posibilidades de alcance de información a los usuarios

### **Normas de directorio obligatorio gratuito**

La liberalización de los servicios de información de directorio en Colombia se facilita dado que actualmente existen obligaciones de intercambiar gratuitamente la información entre operadores. Sin embargo, la CRT debe definir las condiciones técnicas en las cuales se debe

realizar de aquí en adelante dicho intercambio dado que con la liberalización estos crecerán y se extenderán a otros agentes que no necesariamente son operadores de telefonía.

Entonces, es conveniente, siguiendo las obligaciones que existen en la unión europea, que **la CRT defina las especificaciones técnicas en las cuales se debe compartir el directorio telefónico**. Dichas condiciones abarcan las especificaciones técnicas del formato en el cual deberá ser entregada la información, los costos de la misma y los plazos para la entrega.

En ese sentido se recomienda que la información sea entregada de manera **gratuita**, en el **término más corto** posible y en **formato de base de datos** con el fin de evitar la duplicación de costos de procesamiento de la información.

### **Cobros adicionales**

Si un tercero desea utilizar la red de un operador de TPBCL para prestar servicios de información deberá pagar un valor por los enlaces tal como se establece hoy en la normatividad y deberá acordar la facturación por dichas comunicaciones.

Como la facturación se puede convertir en un mecanismo que el operador establecido puede usar fácilmente para impedir la entrada de un tercero al mercado, **se recomienda limitar los cobros por la facturación de las llamadas al servicio de información que preste el entrante a un valor superior a \$253 pesos**, de acuerdo con estimaciones a partir del modelo de costos de facturación y recaudo desarrollado por CINTEL para la CRT.

### **Requisitos para obtener numeración 113Z**

Finalmente, es preciso que se definan los **requisitos que se deben cumplir para acceder a la numeración para prestar información de directorio por operadora** con el fin que accedan al mercado las empresas que tienen la capacidad técnica para ofrecer esta clase de información. Dichos requisitos no deben entenderse como una licencia o autorización ya que la naturaleza de este servicio no requiere de dichos instrumentos.

Ahora bien, teniendo en cuenta que los cambios tiene un impacto comercial sobre **el operador establecido, ya que este deberá escoger un número 113Z diferente al que actualmente ostenta, la solicitud de la nueva numeración deberá entregarse con**

prioridad a este tipo de operadores y se deberán definir unos plazos o períodos de transición para ello.

### **Implementación de las recomendaciones propuestas**

Teniendo en cuenta que para implementar la eliminación de las barreras de acceso a las redes propuesta y alcanzar un mayor nivel de competencia, es necesario realizar una reasignación del recurso numérico, definir normas de promoción de la competencia y de protección a usuarios y en general cambiar las disposiciones relacionadas con la obligación de directorio telefónico y de su consulta por operadora, se debe aplicar el procedimiento establecido en el Decreto 2696 de 2004, referido a resoluciones de carácter general. Para ello, debe someterse a discusión pública este documento, el cual debe acompañarse de la resolución respectiva que contenga:

- Las nuevas disposiciones en relación con la **numeración actual**, 113.
- Las **condiciones para la prestación** de la información de directorio que podrá consultarse a través de la numeración **113Z**.
- Las condiciones para la prestación de la información de directorio que podrá consultarse a través de la numeración **130Z**<sup>17</sup> de ámbito nacional desde un móvil o desde un fijo.
- Los **requisitos para acceder a la numeración** establecida para la prestación de información de directorio por operadora.
- Las **obligaciones para los incumbentes**, que permitan el fácil acceso al directorio y a las redes de telecomunicaciones por parte de los entrantes potenciales. Esto incluye a operadores fijos y móviles.
- Las **salvaguardas a la competencia** que impidan la compresión del margen por parte de los establecidos, en el caso específico de los costos de uso de la red y de facturación.
- Las prohibiciones y definición clara de la información que podrán ser prestada a través de la numeración 1XYZ en desarrollo de lo dispuesto en el Decreto 25 de 2002, en relación con el carácter no comercial de la información prestada y su carácter general y cultural.
- Las **normas de transición** entre los dos esquemas de numeración, y el cambio de régimen tarifario, cuando se hace efectiva la introducción de competencia.

---

<sup>17</sup> Podría utilizarse el número 120Z para ello, dado que dicho número se encuentra en reserva y es de fácil recordación para el usuario.

## Referencias Bibliográficas

Buckley, J. 2003. Telecommunications Regulation. IEE Telecommunications. Vol 50: United Kingdom.

Analysys. 2002. Regulatory Framework and Market Developments Concerning Directory Services in EU and EEA Member States. Prepared for the European Union. Analysys Report 02-226.

ICSTIS. 2003. Evaluation of Directory Enquiries Services. Oftel and ICSTIS Research. London, United Kingdom.

Armstrong, M, Simon Cowan, and John Vickers. 1999. Regulatory Reform: Economic Analysis and British Experience, Cambridge, MA: The MIT Press.