

Señores
CRC
ciudad

Atención
Señor Ministro Diego Molano
Presidente

Señor Comisionado
Pablo Márquez
Director

Ref. Proyectos de regulación Ajuste de Régimen de Protección al Usuario y Roaming Nacional

Apreciados miembros de la CRC

En nombre de la Asociación de Usuarios de las Comunicaciones ASUCOM, como representantes de los usuarios calificados de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, nos permitimos enviar los siguientes comentarios y aportes a los proyectos de la referencia

1. En materia de roaming nacional, considerando que este es un elemento fundamental para que se desarrolle la competencia en un sector altamente concentrado como el de los servicios móviles terrestres, deben considerarse los siguientes aspectos en materia tarifaria que permitan realmente el desarrollo de un proceso competitivo, que favorezca la entrada de nuevos participantes al mercado y con ello se logren los beneficios de los usuarios a través de mejores tarifas y planes que permite la competencia: (i) debe extenderse las decisiones en materia de cargos de acceso de voz a servicios de SMS y datos, generando tarifas diferenciales para cada tipo de operador según su posición de mercado y economías de escala, considerando menores valores a operadores dominantes, valores intermedios a otros incumbentes y valores mayores a entrantes al mercado, (ii) Se debe establecer la prueba de imputación para estos valores en el mismo sentido que existe en los cargos de acceso para que de oficio o a solicitud de parte la

CRC ajuste los valores cuando haya evidencia de mercado de que el proveedor se imputa a si mismo costos menores, (iii) los valores de roaming de datos propuestos no guardan consistencia alguna con el actual valor que los proveedores móviles se imputan a si mismos en los planes más eficientes de mayor consumo, valor que es hoy en día inferior a los 10 pesos por MByte; así, si bien el modelo de la CRC arroja valores distintos, se concluye de ello que el modelo no está reflejando la eficiencia actual de las redes móviles y por lo tanto se debe tomar de inmediato la referencia de valor de los planes de mayor consumo de los proveedores móviles en este servicio (menos de 10 pesos) sin ningún tipo de transición.

2. en materia de roaming internacional, considerando los procesos de globalización del país que devienen del desarrollo de diversos Tratados de Libre Comercio, así como el poder monopólico que un proveedor tiene respecto de sus propios usuarios, y la evidencia empírica de los precios de roaming en contraste con el costo real de proveer el servicio (Costos móviles locales en países receptores del roaming y costos de larga distancia que son los componentes básicos de este servicio), se encuentra que existe una tarifa que genera un margen de utilidad mucho mayor a lo que corresponde a una tasa razonable de utilidad. Así mismo, es deber legal ineludible de la CRC que ante una evidencia tan grande de rentas monopólicas, lo cual no es nada distinto a una falla de mercado, deba entrar a determinar los costos medios de prestación de éste servicio y regular la tarifa conforme a ello, como lo ha hecho muy acertadamente en servicios como el de llamadas de fijo a móvil. Este tipo de problemas de abuso en costos a los usuarios han llevado a países como los de la Comunidad Económica a establecer reglas de regulación de éste servicio. Así, se tiene que existe tanto ejemplos internacionales, evidencia de posibles abusos tarifarios y un deber legal ineludible de actuar por parte de la CRC. se concluye entonces que no basta con las simples reglas de información que se proponen, si no que debe regularse un tope tarifario que controle los abusos que con este servicio sufren hoy los usuarios.

3. Nuevas temáticas que deben ser incluidas en el régimen de protección de usuarios. En este aspecto, es importante que la CRC considere incluir reglas y ajustes en las siguientes materias específicas: (i) Reglas sobre el registro de llamadas de mercadeo y ventas para evitar múltiples llamadas cuando el potencial usuario ya ha indicado su no deseo de contratar, (ii) horarios para la realización de llamadas por Centros de Llamada y

otros agentes de mercadeo masivo, (iii) prohibiciones respecto de la compartición de bases de datos entre empresas con datos personales del usuario, (iv) establecimiento de una base de datos negativa que permita matricular números de teléfono a los cuales no se puedan realizar llamadas de mercadeo y ventas. Este tipo de iniciativas, ya implementadas en otras latitudes, deben ser con urgencia desarrolladas por la CRC para evitar el constante y abusivo bombardeo de llamadas no deseadas al que últimamente se están viendo abocados los usuarios.

Esperamos con esta comunicación contribuir a la consolidación de una regulación que sea de verdadero impacto positivo para los usuarios

Cordialmente

ERNESTO RODRIGUEZ MEDINA
Presidente Nacional ASUCOM