



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal: Bogotá 110311
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

Bogotá D.C. 6 de febrero de 2014.

GAR-014/2014
CECO: 0040

Doctor
CARLOS PABLO MARQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59 a Bis. No. 5 - 53 Edificio LINK Siete Sesenta
Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios al proyecto de Resolución "Por la cual se modifica el numeral 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011". Medidas de transparencia en el Servicio de Roaming Internacional.

Respetado doctor Marquez:

De la manera más respetuosa y encontrándonos dentro del término previsto para ello, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – ETB S.A. E.S.P. se permite remitir sus comentarios sobre el proyecto del asunto.

En primer lugar, es importante destacar la labor de la Comisión de Regulación de Comunicaciones al analizar las condiciones establecidas para el servicio de Roaming Internacional que es ofrecido a los usuarios, y revisar las propuestas presentadas por el sector, a efectos de buscar soluciones conjuntas frente a los temas identificados en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de decisiones regulatorias.

La presente propuesta regulatoria, orientada al ajuste de las condiciones operativas del servicio de Roaming Internacional a efectos de aumentar el control del servicio por parte del usuario, y mejorar la transparencia sobre las condiciones de operación del mismo, resultan en cierta medida positivas para los proveedores de servicios móviles por cuanto dan mayor tiempo de acción para la implementación de medidas que se salen del alcance de una



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal: Bogotá 110311
Conmutador 242 2000
NIT. 899.999 115-8

Única administración, e implican procesos de negociación con otros operadores que no están sujetos a las mismas obligaciones regulatorias que los prestadores de servicios móviles colombianos.

Pese a que en principio y de manera general la propuesta acoge los análisis de la industria respecto a los inconvenientes en la ejecución de las decisiones regulatorias, también propone implementaciones escalonadas que producirán una duplicación de esfuerzos y recursos en los proveedores de servicios móviles, máxime cuando dichos desarrollos estarían operativos únicamente por un periodo de tres meses, tal como sucede en el numeral 37.9, el cual prevé que la obligación a cargo de los proveedores de servicios móviles de enviar diariamente sus usuarios bajo la modalidad de pospago, un mensaje corto de texto –SMS– que informe el consumo acumulado en volumen de SMS enviados o de Kilobyte o Megabyte, durante el tiempo de servicio de Roaming Internacional, sólo estará disponible hasta que sea implementada la obligación definida en el numeral 37.10, la cual trata de que a partir del 1º de junio de 2014 los proveedores de servicios móviles deberán informar el límite de gasto en el servicio de roaming internacional para facilitar que el usuario gestione el consumo asociado a dicho servicio, y enviar alertas cuando el uso de este servicio llegue al ochenta por ciento (80%) del límite elegido por el usuario en la solicitud.

En tal sentido, las notificaciones de consumos acumulados diarios de número de SMS enviados o volumen de uso en KB o MB obligan a que el control por consumo esté disponible de manera inmediata, en contravía con el documento de análisis que acompaña la propuesta regulatoria.

Respecto a lo previsto en el numeral 37.4 que trata de la "**Activación del servicio con límite de tiempo**", la resolución no es clara en cuanto al carácter obligatorio del numeral. Particularmente, cuando dispone "*el usuario podrá elegir si desea que el servicio le sea activado de manera permanente o si prefiere activarlo cada vez que así lo requiera*", no es claro si esto implica que el operador tendría la obligación de permitir a cualquiera de sus usuarios activar el servicio de roaming internacional. Si este es el caso, se trata de una resolución que implica graves riesgos para los proveedores de servicios móviles desde la perspectiva de aseguramiento de ingresos, puesto que no sería posible algún tipo de verificación sobre la capacidad de pago de los clientes a la hora de ofrecerles un servicio que podría resultar costoso.

En este mismo sentido, la obligación prevista en el numeral 37.5 "**Activación del servicio con límite de gasto**", la resolución tampoco es clara en cuanto al carácter obligatorio del numeral. En particular, en este caso se dice que el usuario puede "*de manera expresa y en*



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal: Bogotá 110311
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

acto separado, aceptar planes sin límite de gasto" ¿Se entiende, por tanto, que los proveedores de servicios móviles son libres de ofrecer (o no) planes sin límite de gasto? En caso de que el proveedor esté obligado a incluir tal oferta, se trata nuevamente de un aspecto riesgoso a nivel de aseguramiento de ingreso, puesto que se trata de cuentas que pueden representar sumas importantes y que no certifican el posterior pago por parte del cliente.

Continuando con el análisis de lo previsto en el numeral 37.4, pese a que para la obligación de control por consumo se define como fecha operativa el 1 de junio de 2014, en dicho numeral aparentemente existe una etapa intermedia no establecida en fechas que obliga a efectuar desconexión inmediata del servicio una vez vencido el tiempo o el límite de consumo establecido por el usuario. Esta obligación, propuesta en el numeral 37.6 va en contravía del numeral 37.4, dado que no es posible proceder a suspender el servicio con base en los límites de consumo, si los mismos no están establecidos y no se están controlando.

Por otra parte, respecto a la fecha del 1 de junio de 2014 prevista en el proyecto regulatorio para dar inicio al cumplimiento de alguna de las obligaciones de que trata el citado proyecto, como nuevos proveedores de servicios de móviles solicitamos amablemente ampliar el plazo, no sólo para la implementación de interconexión de las plataformas, sino también para las pruebas de los sistemas informáticos que son claves en este esquema y que permitirán al usuario final recibir la información de su consumo en el menor tiempo posible.

Ahora bien, el control del servicio por tiempo de activación y por factores de consumo, ya sea mediante control de volúmenes de uso y/o control de gasto en pesos colombianos, - obligación que aplica en ambos casos a partir del 1 de junio de 2014 -, genera un doble esfuerzo en desarrollo para el proveedor de servicios móviles por cuanto se debe registrar, controlar y notificar el consumo usando dos aplicaciones que estarían a disposición y decisión del usuario. Sin embargo, si se tiene en cuenta que para llevar el control de dinero se requiere involucrar el consumo de volúmenes de uso de red además de las tarifas aplicables, informaciones ambas que ya están obligadas a ser notificadas al usuario dentro de la regulación, debería buscarse la optimización y dejar establecido un único mecanismo de control por volúmenes de uso de red, en el entendido que los controles propuestos por la regulación aplican únicamente a los servicios de datos, que son los que miden consumos por volúmenes medidos en KB o MB.



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal: Bogotá 110311
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

La reflexión anterior también eliminaría la incertidumbre de la variación de tasas de cambio, que podría hacer que los valores calculados en pesos para efectos del control de gasto, cambien de un día a otro generando confusión en los usuarios.

En línea con lo anterior, tal como lo señala el documento soporte respecto a los mensajes de control de consumo en términos de tráfico y financieros, pueden presentarse situaciones donde no es factible proporcionar la información correcta ya que la facturación no se hace en "real time" sino en "near real time" para algunos destinos.

Respecto a la obligación prevista en el numeral 37.8 sobre la información que se debe enviar al usuario en el momento de registro en la red visitada, mediante un mensaje de texto, se sugiere que sólo se mantenga la obligación de alerta de entrada en servicio del roaming internacional y para lo relativo a la información restante que trata de las tarifas aplicables se referencie la dirección web en la cual el usuario encontrará toda la información de una forma más clara.

Finalmente, no es claro en la presente propuesta la diferenciación de condiciones en función de prepago y pospago, sobretodo para la activación a cualquier usuario y el control del consumo, dado que en el documento soporte se señala (6. Propuesta Regulatoria) que la obligación de establecer una función de control de consumo diario enviando SMS (o según el tipo de dispositivo, un mensaje USSD o un mensaje emergente en pantalla) con consumo en pesos colombianos y saldo disponible cuando aplique, deberá estar disponible a partir del Febrero 28, a diferencia de lo previsto en el texto de la resolución propuesta.

Esperamos con los anteriores comentarios contribuir a la efectiva implementación de las medidas de transparencia del servicio de roaming internacional en beneficio de los usuarios.

Cordialmente,

PAULA GUERRA TÁMARA

Gerente de Asuntos Regulatorios (E)

Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo de Negocio

Elaboró: Angela María Estrada. Gerencia de Asuntos Regulatorios.
Revisó: Paula Guerra Támara. Gerencia de Asuntos Regulatorios.