

Bogotá D.C., febrero 28 de 2013

Doctor

DIEGO MOLANO VEGA

Ministro de TIC y Presidente de la CRC

MINISTERIO DE TIC

Edificio Murillo Toro Carrera 8 Calles 11 y 12

Ciudad

Doctor

CARLOS PABLO MÁRQUEZ

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A bis No. 5-53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9°

Ciudad

Ref: Medidas regulatorias de promoción de esquemas de operación móvil virtual.

Respetados doctores:

Frente al desarrollo de esquemas de operación móvil virtual en el país, reconocemos el apoyo que se ha generado desde la política pública y la regulación sectorial de TIC para su promoción en el mercado móvil colombiano. Tal apoyo ha permitido la estructuración de diversos modelos de negocio orientados a generar mayores ofertas bajo condiciones cada vez más favorables a los usuarios móviles del país, de acuerdo a la estrategia comercial que cada operador ha decidido desplegar.

No obstante, con ocasión de la implementación de esquemas de provisión de servicios móviles a los usuarios bajo mecanismos virtuales, se han identificado algunos aspectos que ameritan especial revisión y análisis por parte de la CRC, con el objeto de corregir desde la regulación ex ante a su cargo algunas situaciones que están obstaculizando el desarrollo adecuado y oportuno de los modelos comerciales de operación móvil virtual o que podrían potenciar en mejor medida este tipo de modelos.

a) Tal y como los operadores móviles virtuales hemos tenido la oportunidad de manifestarle previamente al regulador, se considera fundamental que en el desarrollo de las diferentes propuestas regulatorias a cargo de la Comisión, se pueda tener en cuenta y reconocer que los Operadores Móviles Virtuales se comportan como un usuario de la capacidad de red suministrada por el operador móvil establecido o de red, por lo que es evidente el carácter de dependencia que tiene un operador móvil virtual frente a la capacidad de red que le es provista por el respectivo operador móvil establecido o de red, generándose una condición de aquél como usuario de éste.

b) Respecto del proyecto regulatorio en curso referido al establecimiento de condiciones de compensación a los usuarios asociada a la calidad en la prestación de los servicios, si bien para un operador móvil virtual es claro que le corresponde garantizar condiciones óptimas de calidad en la prestación de los servicios a sus usuarios, y en particular los parámetros mínimos fijados en la regulación, también constituye una realidad que no tiene la capacidad de controlar la totalidad de las variables asociadas a la prestación de sus servicios en cuanto al componente técnico y operativo, en razón a que su modelo de operación precisamente se sustenta en la capacidad de red que le es suministrada por el operador móvil de red o establecido de que se trate.

De esta manera, la regulación debe establecer que ante fallas en la red o infraestructura del Operador Móvil de Red que afecten la calidad en la prestación de los servicios móviles a los usuarios del Operador Móvil Virtual, aquél (OMR) debe asumir su responsabilidad en la ocurrencia de tales eventos en cuanto al costo de las compensaciones que el Operador Móvil Virtual llegue a reconocer a sus usuarios, en aplicación de las normas de la CRC que reglamenten las condiciones de dicha compensación.

Es de suma importancia que en la regulación sobre compensación a los usuarios por deficiencias en la calidad de los servicios móviles, se explicita el criterio de que el valor de tales compensaciones debe correr por cuenta del(de los) operador(es) a quien(es) se impute(n) la(s) causa(s) que dio(dieron) lugar a ellas. La incorporación a la regulación de este criterio prevendrá el surgimiento de eventuales controversias entre los operadores virtuales y los de la red que soporta al servicio, dado que de esta manera quedará claro que lo dispuesto en la regulación sobre la materia prevalecerá sobre lo pactado contractualmente entre los operadores y por tanto será de aplicación automática.

c) Frente al proyecto regulatorio en curso relativo a la revisión del régimen de usuarios de comunicaciones, consideramos fundamental la propuesta allí incluida por parte del regulador en el sentido de generar una regla específica frente a los mecanismos de atención a los usuarios que deben disponer los operadores móviles virtuales al no generar la obligatoriedad de disponer de oficinas físicas de atención por parte de los mismos.

Lo anterior, en razón a la consistencia que dicha medida regulatoria representaría frente a la realidad técnica y operativa de la provisión de los servicios a los usuarios por parte de los operadores móviles virtuales y, específicamente, a la forma en que sus usuarios solicitan y activan los respectivos servicios.

d) Con relación a lo dispuesto por la Comisión a través de la Resolución 4001 de 2012, en el sentido de establecer mecanismos de traslado de los beneficios derivados de las reducciones en materia de cargos de acceso a redes móviles, y en razón al carácter de dependencia que tiene un operador móvil virtual frente a la capacidad de red que le es provista por el respectivo operador móvil establecido o de red, resulta fundamental que la CRC precise en una resolución que complemente la citada Resolución 4001 que tal beneficio para los usuarios de los operadores móviles virtuales se entiende trasladado con la sola reducción de los valores de los cargos de acceso impuestos por la regulación a los operadores de red por la intervención de la CRC con normas de carácter general o particular en el mercado de voz saliente móvil y que, en virtud de la norma que complemente o precise la Resolución CRC 4001, obligue al que en caso de que el operador móvil establecido o de red traslade tales beneficios a sus usuarios, obligue al operador de red hacer extensivos estos beneficios al operador virtual.

e) Con el propósito de promover aún más la generación de múltiples ofertas comerciales de datos a los usuarios móviles, lo cual a su vez redundará en la promoción de los objetivos del Plan Vive Digital del Gobierno Nacional en materia de conectividad, se considera importante que la CRC establezca un conjunto de reglas técnicas, entre otras, que garanticen unas condiciones técnicas para que las transiciones entre redes se realicen con muy bajos tiempos de establecimiento, y económicas que garanticen la provisión del servicio de roaming nacional de datos, con el objeto de impulsar las condiciones de entrada al mercado móvil en el país, con miras a que los mismos puedan encontrar en tal instrumento regulatorio un mecanismo dinamizador que incentive y facilite el despliegue de sus ofertas de servicios móviles en el país.

f) Se considera importante el desarrollo de la iniciativa incluida por la CRC en la agenda regulatoria publicada para el año 2013, orientada a establecer condiciones que promuevan el desarrollo de esquemas de prestación de servicios móviles financieros, a través de la determinación de medidas regulatorias conducentes a modificar o corregir aquéllos elementos que pueden estar siendo inhibidores o limitantes en su desarrollo, con base en el estudio que se lleve a cabo en la materia pero que por su importancia para la inclusión financiera la CRC debería hacer un esfuerzo para tener una iniciativa regulatoria específica en el primer trimestre de este año y no en el segundo trimestre como finalmente ha quedado contemplado en la agenda regulatoria.

g) También se considera relevante el desarrollo de iniciativas por parte de la Comisión, en línea con lo previsto en la agenda regulatoria publicada para el año 2013, dirigidas a revisar las condiciones asociadas a las posibilidades que tienen los usuarios para cambiarse de proveedor móvil dado el entorno de competencia en el mercado móvil y de esta manera, en caso de identificarse barreras o inconvenientes, proceder a su modificación regulatoria.

Lo anterior, examinado no sólo en cuanto a las cláusulas de permanencia mínima sino también desde una perspectiva más amplia respecto de los diferentes mecanismos asociados a la posibilidad de cambio de proveedor móvil en cualquier tiempo por parte de

los usuarios, con el propósito de facilitar al máximo los trámites y procedimientos aplicables mediante la utilización de mecanismos electrónicos o virtuales con tal finalidad.

h) También es de gran importancia que la CRC actualice las disposiciones vigentes en relación con el catálogo que existe en la normatividad sobre instalaciones esenciales que permiten el acceso a infraestructura, plataformas o bases de datos para incentivar la competencia de los operadores móviles virtuales en nichos de mercado que han definido pero que requieren una actualización urgente del artículo 31 de la Resolución CRC 3101 de 2011. Este nuevo catálogo, por ejemplo, debe incluir como instalación esencial la base de datos administrativa operativa para la restricción de la operación de los equipos terminales móviles robados y/o hurtados o aquella infraestructura o, considerar instalación esencial aquellos bienes que soportan los servicios de comunicación provistos por el equipo terminal móvil como por la red, llamados operaciones pull y push y conocidos como Servicios Suplementarios de Datos no Estructurados (USSD por su sigla en inglés), que permitirán de manera inaplazable aumentar la oferta de importantes servicios como aquellos que incentivan la inclusión financiera en el país.

En virtud de lo anterior, los operadores móviles virtuales consideramos necesaria la intervención oportuna de la CRC frente a las temáticas relacionadas con antelación y las cuales han sido identificadas como estratégicas con el objeto de seguir promoviendo el desarrollo de esquemas de provisión de servicios móviles a los usuarios en el país bajo mecanismos virtuales.

Cordialmente,



SANTIAGO ALDANA SANIN

Presidente

UFF Movil



JUAN GUILLERMO VELEZ

Presidente

Virgin Mobile Colombia

CRC	
Radicación :	*201330685*
Fecha :	05/03/2013 04:41:12 P.M.
Remitente :	UFF MOVIL
Anexos :	
Asunto :	EDIDAS REGULATORIAS DE PROMOCIÓN DE ESQUEMAS DE OPERACIÓN MOVIL VIRTUAL