



Bogotá, diciembre 18 de 2012

Doctor
CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Bogotá

ASUNTO: Consulta pública. Alternativas de compensación por calidad deficiente en comunicaciones de voz a través de redes móviles

Apreciado doctor **MÁRQUEZ:**

La Asociación de la Industria Móvil de Colombia, Asomóvil, se permite hacer algunas consideraciones sobre el documento de Alternativas de compensación por calidad deficiente en las comunicaciones de voz a través de redes móviles, sin perjuicio de los comentarios que en forma particular efectúen nuestras compañías afiliadas Comcel, Movistar y Tigo.

1. Los planteamientos del documento

Este documento de consulta pretende adelantar una revisión sobre las posibles alternativas de compensación a los usuarios de telecomunicaciones cuando las llamadas caídas sobrepasen los niveles de calidad definidos por la regulación.

Dentro de los posible mecanismos de compensación mencionados por la Comisión están la devolución y/o redistribución de ingresos recibidos por llamadas caídas, devolución y/o incremento de minutos, suspensión en el incremento de usuarios del servicio o levantamiento de las cláusulas de permanencia del usuario.

También se realizan consideraciones en relación con la retribución individual y la retribución colectiva por llamadas caídas. En el esquema individual el proveedor de telefonía móvil debe retribuir de manera individual a cada usuario cada vez que las fallas en la calidad del servicio por llamadas caídas superen el estándar definido, de acuerdo con la zona en la que se encuentre ubicado, lo cual implicaría mayores niveles de procesamiento por parte del operador, en cuanto debe identificar una a una las llamadas caídas de cada usuario y si el porcentaje de éstas supera el estándar establecido, el operador debe retribuir al usuario.



En la retribución colectiva, el proveedor de telefonía móvil deber retribuir a todos los usuarios de una misma zona geográfica, cada vez que las fallas en la calidad del servicio por llamadas caídas superen el estándar definido, con lo cual –señala el documento- podrían tenerse menores niveles de procesamiento en las bases de datos de los operadores al momento de efectuar la retribución.

Dentro de las alternativas relacionadas con la compensación individual por llamada caída, la Comisión plantea que habría que llevarse un registro específico de las llamadas caídas, para cada uno de los usuarios de servicios móviles en el país. La compensación sería realizada de manera automática a partir de dicho registro, teniendo las siguientes opciones: la devolución del dinero, la devolución de minutos y la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima.

Al efecto, se menciona la reciente iniciativa sometida a consulta en Brasil por Anatel, según el cual si hay llamadas sucesivas entre el mismo número de origen y destino, y el tiempo entre el final de una llamada y el comienzo de la siguiente es inferior o igual a 120 segundos, debe considerarse como una sola llamada y solo se tarificaría la primera de ellas.

Frente al esquema de compensación individual está la alternativa de compensación a todos los usuarios de un área geográfica que registre incumplimiento de metas de calidad. En este caso, señala la Comisión, el operador móvil debería distribuir de manera equitativa entre todos los usuarios de la zona, tanto los que tuvieron problemas de llamadas caídas como los que no, los ingresos que el operador haya recibido por concepto de llamadas que fueron terminadas por problemas de la red (llamadas caídas), con alternativas como la compensación en dinero, la compensación en minutos o la fijación de restricción al operador para que no pueda obtener nuevos usuarios en la zona afectada.

Se refiere igualmente el documento a las herramientas de medición disponibles para el usuario, y señala que existen diversas aplicaciones de descarga en los *smartphones* para medición del desempeño de la red móvil, las cuales toman información de los terminales móviles, relacionada con el desempeño de la red móvil y la envía a una base de datos centralizada que es manejada por el administrador de la plataforma, aunque a renglón seguido el documento reconoce que si bien este tipo de soluciones de medición ofrece ventajas en los costos de implementación, la información está sujeta al número de usuarios que tenga teléfonos inteligentes con la aplicación activa y adicionalmente requiere que el usuario tenga un plan de datos para que la información pueda ser enviada a la base de datos central.

2. La experiencia internacional

Debe tenerse en cuenta que, aunque en el ámbito internacional, es evidente la importancia de la calidad en la prestación de los servicios, no se observa una regulación significativa que establezca obligaciones como las planteadas por la Comisión en este documento.



Según el análisis realizado por la firma Cullen International se investigó que en Europa Occidental, en los países más importantes tales como Francia, Alemania, Holanda, España y el Reino Unido no existen reglas específicas sobre la obligación de compensación a los consumidores cuando los operadores de servicios móviles sobrepasan los indicadores de calidad por llamadas caídas.

Ahora bien, lo más parecido a una compensación por llamadas caídas se encontró en Italia. Sin embargo, debe destacarse que en ese país, a diferencia de lo que ocurre en Colombia, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones son libres de fijar los objetivos de un indicador llamado “probabilidad de mantener una conexión a voz”. Los usuarios deben iniciar un proceso de reclamo, y solo serán compensados en el caso de ganar el respectivo proceso.

La firma Cullen también realizó una investigación en los 5 principales países de América Latina: Colombia, Chile, Argentina, México y Brasil. Aparte de la consulta de Anatel en Brasil, donde se propone el mecanismo de cobrar solo la primera llamada, cuando la siguiente se produce antes de 120 segundos de terminada la primera, tampoco existe experiencia en los demás países sobre este tema de compensación por llamadas caídas.

En el caso de México, no existe una regulación de comunicaciones específica para la compensación de llamadas. Lo que existe es la Ley Federal de Protección al Consumidor, que se refiere a casos de compensación por la no prestación de los servicios.

3. Consideraciones respecto de la consulta

En este contexto la industria considera que es no es conveniente adelantar un proyecto de de tanto impacto e implicaciones como este de las *Alternativas de compensación por calidad deficiente en comunicaciones de voz a través de redes móvil*, menos aún cuando se acude al planteamiento de hipótesis generales para los distintos aspectos involucrados, algunos de los cuales se enuncian sin tener un desarrollo específico en el documento.

No existe, como se observa, una experiencia internacional sobre la cual se pueda trabajar por parte de la Comisión. La mención sobre Brasil, por ejemplo, se hace de manera puntual, no estructural, lo cual se comprende, en la medida en que en ese país tampoco existe experiencia sobre el tema y apenas se avanza en un proceso preliminar de consulta.

A las dificultades y complejidades técnicas que hacen improcedente este tipo de compensaciones y poder identificar que la llamada se cae por un hecho u omisión del proveedor y no por un hecho u omisión del usuario, se suma la preocupación por las hipótesis que en el otro extremo proponen la compensación a todos los usuarios, incluidos tanto los que tuvieron problemas de caídas de llamadas como los que no, lo cual crea escenarios de compensación para quienes no han sufrido afectación.



Finalmente, deseamos anotar que el esquema actual de compensación por falta de disponibilidad del servicio, establecido en Colombia en el régimen de protección de usuarios de los servicios de comunicaciones, es el esquema adoptado en la generalidad de los países, sin acudir a mecanismos de compensación por llamadas caídas, sobre los cuales no hay mayor experiencia internacional.

Cordialmente,

[ORIGINAL FIRMADO]

RODRIGO LARA RESTREPO
Presidente