



Secretaría General
Bogotá, Colombia
Teléfono: +57 1 242 2141
Fax: +57 1 342 3513

Bogotá D.C., 25 de marzo de 2011

Doctor
CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ
DIRECTOR EJECUTIVO
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Correo electrónico: diana.morales@crcom.gov.co
Carrera 7 No. 77 - 07 Piso 9
Ciudad

Asunto: Comentarios ETB al Proyecto regulatorio "Marcación abreviada para el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros".

Respetado Doctor Lizcano:

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP - ETB S.A. ESP, se permite presentar algunas consideraciones generales en relación con el proyecto de regulación mencionado en el asunto, relativo a la incorporación de modificaciones en las disposiciones contenidas en la Resolución CRT 087 de 1997 relacionadas con la numeración de marcación para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada comprendida entre el rango #100 a #199., con el fin de que la misma sea asignada a las empresas prestadoras del servicio público de transporte terrestre de pasajeros.

En primer lugar, son entendibles las motivaciones que según se indican en el documento soporte al proyecto de resolución¹, llevan al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

¹ Páginas 3 y 4 Documento CRC "Marcación abreviada para el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros".





Secretaría General
Bogotá, Colombia
Teléfono: +57 1 242 2141
Fax: +57 1 342 3513

y a la Agencia Nacional del Espectro a solicitar a la Comisión de Regulación de Comunicaciones revisar la viabilidad de asignar a las mencionadas empresas un número de fácil recordación y de ámbito nacional.

No obstante, se considera que en dicha justificación debería incorporarse alguna valoración relacionada con las posibles falencias identificadas por el sector de transportadores respecto de los sistemas históricamente utilizados por los mismos para atender y tramitar las solicitudes de sus usuarios, caso éste, de la utilización de un número de abonado y de la comunicación con los vehículos a través de sistemas de radioaficionados o plataformas satelitales, explicando al sector, si esta solicitud también tiene como fundamento cuestiones de reorganización del espectro que pudieren conducir a la necesidad de que las empresas de transporte tengan que dejar de utilizar las frecuencias del espectro que hasta la fecha han servido como plataforma para la comunicación entre las centrales telefónicas de las empresas transportadoras y los vehículos.

Ahora bien, si bien en el mencionado documento que acompaña la propuesta regulatoria se indica cuál es la responsabilidad que con la modificación le corresponderá a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, se extraña la presentación de un análisis más profundo del impacto que para los mismos conllevará dicha asignación.

Es claro entonces, que el proveedor de redes y servicios en cada caso, estará en la obligación de enrutar las llamadas realizadas por los ciudadanos a la plataforma de atención más cercana al lugar donde fue originada la llamada al número de marcación abreviada asignado a la empresa transportadora.



Secretaría General
Bogotá, Colombia
Teléfono: +57 1 242 2141
Fax: +57 1 342 3513

No obstante, no indica la Comisión si dicha obligación también conllevará el deber de asumir los costos derivados de la realización de dicho enrutamiento, o al menos si en el modelo que se propone se ha previsto la forma en la que los proveedores recuperarán dichos costos, en tanto, según se deduce del proyecto, en algunos casos los usuarios pagarán por el uso del número de marcación abreviada, y en otros (esto es, cuando la empresa que presta el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, decida atender las llamadas desde una única infraestructura de comunicaciones a nivel nacional) será la empresa de servicio público de transporte terrestre automotor la que los sufrague.

En este sentido, es claro que la resolución estipula que los prestadores de este tipo de servicios tendrán que asumir los costos de transporte de la llamada, sin embargo consideramos importante dejar igual de claro que las adecuaciones de las redes para prestar el servicio solicitado también deberán ser sufragadas por éstos; costos que seguramente se reflejarán en las tarifas que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones definirán para este tipo producto, en el marco del artículo 23 de la Ley 1341 de 2009.

Llama especialmente la atención que en el párrafo 2 del artículo 13.2.4.11 que se pretende adicionar a la Resolución CRT 087 de 1997, se indique que “[/]*as tarifas que se cobren a los usuarios por el uso del número de marcación abreviada #ABB, asignado a las empresas que prestan el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, **deben ser aplicadas de conformidad con la normatividad vigente asociada al servicio que se preste.***” (NFT). A este respecto, no resulta inteligible de ninguna manera que la Comisión se refiera a la aplicación de tarifas acordes con la normatividad vigente, cuando precisamente la única disposición prevista y vigente sobre la materia es aquella señalada en la Ley 1341 de 2009, de acuerdo con la cual “[/]*os proveedores*



Secretaría General
Bogotá, Colombia
Teléfono: +57 1 242 2141
Fax: +57 1 342 3513

de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario..." Así, en un esquema de libertad tarifaria, donde únicamente se tiene prevista su regulación cuando no existe suficiente competencia, se presente una falla de mercado o la calidad de los servicios no se ajuste a los niveles exigidos, no cabría entonces un sistema de tarifas a cobrar a los usuarios por el uso del número de marcación abreviada #ABB, por cuanto el mismo no encontraría asidero legal bajo, precisamente, la normatividad vigente sobre la materia.

Si bien la modificación que se plantea parece un asunto de orden estrictamente técnico, se solicita a la CRC presentar con mayor claridad cuál es el esquema de negocio que se plantea tanto para los transportadores como para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, así como para los usuarios de ambos servicios.

Al respecto, se sugiere a la Comisión tener en cuenta que en este tipo de servicios seguramente se presentarán horas pico de tráfico de llamadas al número de marcación abreviada que tendrán que atender en primer orden el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones para enrutarla a través de su red hacia el lugar de destino que corresponda a la plataforma del transportador, ello especialmente, en el caso que éste decida atender las llamadas desde una única infraestructura de comunicaciones a nivel nacional.

Por otra parte, resulta oportuno y pertinente que si el proyecto tiene como eje central promover mayores garantías de seguridad y facilidad de acceso para los usuarios de los servicios de transporte, el documento sea más sencillo respecto a los cambios que se producirán en la regulación y en el servicio mismo.

En segundo lugar, y precisamente desde la perspectiva de protección a los usuarios se llama la atención en cuanto a que la



Secretaría General
Bogotá, Colombia
Teléfono: +57 1 242 2141
Fax: +57 1 342 3513

modificación que se plantea tiene implicaciones respecto de un usuario que tiene o adquiere una doble calidad: son usuarios de servicios de telecomunicaciones, por un lado, y a la vez, son usuarios de servicios de transporte automotor.

Teniendo en cuenta lo anterior, se sugiere a la Comisión incorporar una análisis más minucioso del tema con el fin de definir con suficiente claridad cuál es la línea divisoria o hasta dónde va la responsabilidad de unos y de otros, es decir, de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y de las empresas de servicio de transporte público de pasajeros, con base en las circunstancias que se derivan de la forma en que se ha planeado se cobrará a los usuarios el uso a la marcación abreviada.

En concreto se requiere una definición en cuanto a quién cobrará la llamada o quién será el encargado de entenderse con el usuario en caso de una reclamación, que podría ir en diferente dirección, pues puede tener fundamento en un problema de la red de acceso y transporte de la llamada o en un incumplimiento en el servicio, bien de parte de la empresa transportadora o de parte del conductor del vehículo, caso este que no resulta descabellado si se revisan cuáles son los índices de servicios no atendidos por los conductores de los vehículos, en particular, en horas de mayor congestión vehicular. Incluso el problema puede derivarse en errores en la información suministrada por el usuario respecto de la dirección (en Bogotá, por ejemplo, aún hay problemas de doble o múltiple nomenclatura, con base en la falta de claridad sobre la dirección nueva y antigua), o incluso en llamadas "broma" realizadas a los números de acceso a la central telefónica de la empresa de transporte.

El tema es preocupante para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, quienes de ser obligados a cobrar estas llamadas a los usuarios, serán también los responsables de atender todo tipo de reclamaciones, que como antes se indicó pueden tener



Secretaría General
Bogotá, Colombia
Teléfono: +57 1 242 2141
Fax: +57 1 342 3513

razón en incumplimientos de la empresa de transporte o de los conductores afiliados a las mismas.

Así entonces, y todo ello con el fin de buscar una mayor reflexión al respecto por parte de la Comisión, si por ejemplo el usuario hace uso del número de marcación abreviada y solicita su servicio, y el sistema (plataforma de transporte) lo confirma, y por ende, se entiende como reservado el vehículo, pero éste nunca llega, ¿qué puede pasar? ¿Quién responde ante una eventual reclamación del usuario?

Parecería lógico afirmar que la responsabilidad en casos como el citado corresponde a la empresa de servicios de transporte la cual está en el deber de cumplir con lo indicado al usuario al hacer la llamada. Sin embargo, si al usuario le llega el cobro de esta llamada a través de la factura del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, ¿ante quién va a reclamar por esa llamada? Nada obsta para que lo haga ante el proveedor de redes y/o servicios de telecomunicaciones a quien le corresponderá, a su vez, atender la reclamación so pena de vulnerar el derecho a presentar PQR del usuario. En este momento ¿qué ocurre? ¿El proveedor podrá remitir la reclamación correspondiente a la empresa de servicios de transporte para que ésta responda por el valor de la llamada "no exitosa" y negada por el usuario?

Ahora bien, en cuanto a la disposición que se pretende modificar respecto de la publicidad de los códigos de marcación abreviada, que se incluiría en el artículo 13.2.4.7. del Título XIII, Capítulo II, Sección IV de la Resolución CRT 087 de 1997, según la cual "*[l]a publicidad de la numeración para el acceso a servicios suplementarios de marcación abreviada esquema #ABB asignada a las empresas que presten el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, será responsabilidad directa de dichas empresas*", aún cuando es entendible que el servicio prestado por



Secretaría General
Bogotá, Colombia
Teléfono: +57 1 242 2141
Fax: +57 1 342 3513

las empresas prestadoras del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros es ajeno al objeto propio de un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, esto no obsta para que en todo caso se pueda prever que además de ser responsabilidad de las empresas prestadoras del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros la publicidad, se le informe a sus usuarios sobre el servicio que presta y la tarifa correspondiente, pues ello lleva implícito la responsabilidad del destinatario de la numeración que le ha sido asignada.

Consideramos igualmente necesario que la resolución aclare cómo se manejarán las llamadas de larga distancia cuando el transportador decida utilizar una infraestructura centralizada, pues la marcación de números abreviados no utiliza indicativos, por lo tanto deberá aclararse si las rutas serán definidas por el proveedor de acceso o si se realizarán acuerdos "únicos" o "generales" con los proveedores de larga distancia (por parte del transportador), caso en el cual deberán existir acuerdos previos entre el proveedor de LD y el proveedor de acceso, tanto para el enrutamiento de la llamada como para todo lo relacionado con facturación, reclamos, etc.

En este sentido, es necesario que la CRC defina los procedimientos necesarios para la identificación del abonado B (número de 7 dígitos representado por el número abreviado), tanto para efectos de enrutamiento como de facturación, pues hoy en día por tratarse de llamadas locales, el control lo tiene el operador de acceso, pero si se maneja a nivel nacional, entran a jugar terceros operadores, quienes deberán garantizar el acceso y los procedimientos necesarios para que el sistema funcione. Lo cual también implica la realización de pruebas técnicas.

No podemos olvidar que si es obligatorio que los usuarios que marcan numeración abreviada sólo se les pueda cobrar la llamada local, en el caso de ser una llamada de larga distancia e inclusive



Secretaría General
Bogotá, Colombia
Teléfono: +57 1 242 2141
Fax: +57 1 342 3513

celular, existirán cargos de acceso que alguien deberá asumir, y no será precisamente el proveedor de acceso, por lo tanto consideramos fundamental que dentro de la resolución se deje claro que el proveedor de acceso no asumirá costo alguno relacionado con el acceso a estos servicios. Y en igual sentido, se deberá dejar claro quién o quienes asumirán dichos costos.

Visto todo lo anterior, es evidente que previa expedición de la modificación que se propone, es necesario que la CRC aclare y defina los anteriores puntos, de forma que, de llegarse a considerar la viabilidad de esta propuesta, se eviten los eventuales problemas derivados de la interpretación de la misma por quienes resultan directamente implicados: proveedores, empresas de servicios de transporte y sobretodo, los usuarios tanto de los servicios prestados por las empresas prestadoras del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros como de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Finalmente, con respecto al documento soporte parece existir una contradicción en el análisis que hace la CRC respecto del artículo 13.2.4.6 de la resolución 087, el cual limita el uso "A" a los dígitos 2 y 9; pues en la página 9 del documento se afirma que *"..De lo anterior resulta claro que, **los proveedores de redes y servicios tanto fijos como móviles**, no obstante que la administración de los números para la marcación abreviada a servicios suplementarios está bajo su libre administración, **a la fecha tienen libre la asignación del rango de numeración del servicio suplementario de marcación abreviada esquema #ABB comprendido entre #000 a #199.**" (NFT)*, es decir los rangos que de acuerdo con el artículo citado no pueden ser usados. Solicitamos respetuosamente a la CRC que aclare este punto.

Esperamos que estos comentarios pueden servir para enriquecer esta propuesta de la Comisión, y expresamos nuevamente nuestra



Secretaría General
Bogotá, Colombia
Teléfono: +57 1 242 2141
Fax: +57 1 342 3513

plena disposición para participar y coadyuvar en la construcción de un marco regulatorio acorde con los principios y espíritu de la Ley 1341 de 2009 y demás normatividad sectorial.

Cordialmente,



GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTO
Asesor de Asuntos Regulatorios