



Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos  
Domiciliarios y Actividades Complementarias e Inherentes  
830.023.782-1

**P- 337/2005**

Bogotá D.C., noviembre 8 de 2005

Doctor

**GABRIEL JURADO PARRA**

Director Ejecutivo

**COMISION DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

Ciudad

**Asunto:** *Comentarios ANDESCO proyecto CRT "Por medio de la cual se modifican los títulos IV, V, VII y XIII de la Resolución 087 de 1997 y se dictan otras disposiciones"*

Apreciado doctor Jurado:

En cumplimiento al plazo establecido, me permito presentar a consideración de la CRT las observaciones que tiene la Cámara de Telecomunicaciones de ANDESCO frente tanto al documento soporte como al proyecto del asunto:

#### **I. COMENTARIOS AL PROYECTO RESOLUCIÓN Y SU DOCUMENTO SOPORTE**

Con el fin de realizar aportes al proyecto regulatorio presentado a consideración del sector y llamar la atención sobre algunos puntos que merecen un mayor detenimiento, nos permitimos realizar los siguientes comentarios:

##### **1. Competencia de la CRT para regular el mercado de servicios de información:**

De acuerdo con el Decreto 1130 de 1999, artículo 37, la CRT cuenta con facultades para regular los servicios de telecomunicaciones a través de diferentes *palancas* tales como, interconexión, protección a usuarios, tarifas, parámetros de calidad y eficiencia de los servicios, entre otros.

En la parte considerativa del proyecto, la CRT señala que es necesario promover una mayor competencia en el mercado de información de directorio telefónico, permitiendo que otras empresas puedan acceder a las redes de telecomunicaciones, con el fin de ofrecer este servicio. Además en el documento soporte, la CRT hace referencia a los *servicios de información* a los que se accede a través del 113.



Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos  
Domiciliarios y Actividades Complementarias e Inherentes

830.023.782-1

De lo anterior, entendemos que el proyecto se ocupa, no del mercado de telecomunicaciones, sino del mercado de los servicios de información, cuya provisión, de acuerdo con lo señalado en el proyecto, podría efectuarse por operadores de telecomunicaciones y por empresas aunque carezcan de tal calidad.

Del análisis de los fines del proyecto y las facultades de la CRT, no encontramos que esta entidad pueda regular los servicios de información o los contenidos cursados a través de las redes telefónicas, y entendemos que la definición de estas facultades se dará cuando se termine la negociación del TLC, a propósito de la clasificación que dicho Tratado incluye.

Si bien la CRT cuenta con las facultades para permitir y definir las condiciones para el uso de la numeración 1XYZ, tal asignación debe enmarcarse dentro de lo establecido en el Decreto 25 de 2002 en cuyo artículo 5 se refiere al derecho de los operadores de telecomunicaciones a la asignación de numeración:

**Artículo 5°. Derecho a la asignación de numeración.** *Podrá asignarse numeración a todos los operadores de servicios de telecomunicaciones que tengan derecho a este recurso, conforme al régimen de prestación de cada servicio y teniendo en cuenta que se trata de un recurso escaso, por lo que deberá administrarse de manera eficiente.*

Así las cosas, tal y como está concebido el régimen de numeración, ésta sólo puede adjudicarse a operadores de telecomunicaciones, lo cual sugiere que se revise la calidad que debe ostentar quien pretenda ofrecer éstos servicios.

## **2. Acceso a las redes para prestación de servicios de información:**

Es importante resaltar que de acuerdo con lo expresado en el Decreto Ley 1900 de 1990, Artículo 2:

“Se entiende por operador una persona natural o jurídica, pública o privada, que es responsable de la gestión de un servicio de telecomunicaciones en virtud de autorización o concesión, o por ministerio de la ley.”

Las Personas Jurídicas por el solo hecho de estar clasificadas dentro de la actividad de Call Center, no adquieren la categoría de Operador, debido a que además se requiere de autorización o concesión, o por ministerio de la ley, para la gestión de un servicio de telecomunicaciones.

Adicionalmente, la Resolución 087 de 1997:

a) Define la interconexión como "la vinculación de recursos físicos y soportes lógicos, incluidas las instalaciones esenciales necesarias, para permitir el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de servicios de telecomunicaciones."

b) En el artículo 4.11 se fija el ámbito de aplicación del RUDI:

"El Régimen Unificado de Interconexión –RUDI- contenido en el presente Título se aplica a todos los operadores de redes y servicios de telecomunicaciones, con excepción de aquellos que presten solamente servicios de radiodifusión sonora y televisión, a los bienes e infraestructura indispensables para su prestación, a las actuaciones de las autoridades públicas que deban cumplir funciones en relación con estos servicios y a las demás personas que determine la ley."

Dentro del marco del RUDI, este proyecto entonces supondría la regulación de remuneración por acceso a las redes que no configuran interconexión.

### **3. El Servicio de Facturación y Recaudo:**

La prestación de servicios de facturación y recaudo no debe verse como una barrera artificial que puede imponer el operador establecido para impedir el ingreso al mercado.

Igualmente, debe tenerse presente que a la luz de la regulación vigente, el servicio de facturación y recaudo es una instalación esencial asociada a la interconexión y solo existirá el derecho a solicitarse y la consecuente obligación de proveerse en el marco exclusivo de una relación de interconexión.

Lo anterior se soporta en lo expresado en la Ley 422 de enero 13 de 1998 - Artículo 3:

"En virtud de la interconexión los Operadores de Telefonía Pública Básica Conmutada Local, TPBCL, Telefonía Móvil Celular, TMC, y de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia, TPBCLD, están obligados a conectar sus redes para permitir el intercambio de telecomunicaciones entre ellos. El operador en cuya red se origina la comunicación prestará oportunamente el servicio de facturación y recaudo de los valores correspondientes a los servicios prestados a los usuarios por los operadores que intervienen en la comunicación y en las condiciones que se acuerden entre ellos y se deberá reconocer el costo del servicio, más utilidad razonable."

Adicionalmente, los Call Center no prestan un servicio de telecomunicaciones, de acuerdo con la definición de los mismos, en el Decreto Ley 1900 de 1990.

Debe recordarse que los Call Center acceden a las redes de telecomunicaciones a través de recursos que se rigen por los principios de un contrato de condiciones uniformes, el cual no contempla el servicio de facturación y recaudo.

**4. Los cargos de acceso se predicen entre Operadores de Telecomunicaciones y los Call Center no lo son:**

En el numeral 4 del documento soporte al proyecto de resolución, cuando se trata la situación en la cual existen varios Call Center prestando las consultas de directorio por operadora, se expresa lo siguiente:

"Dicha interconexión es mucho más simple que una que se realice entre redes de telecomunicaciones ya que sólo se requiere pactar un costo de oportunidad por el uso de la red del operador de TPBCL (un cargo de acceso) y un valor por la facturación que realiza el operador de la red.

En cuanto al calificativo de interconexión para acceso de los Call Center a la red de telecomunicaciones, favor remitirse a lo expuesto en el punto 1.

Respecto de la facturación y el recaudo, favor remitirse a lo expuesto en el punto 2.

En referente a los cargos de acceso, debe recordarse la definición expresada en la Resolución 087 de 1997:

**"Cargos de acceso y uso de las redes:** Es el peaje pagado a los operadores, por parte de otros operadores, por concepto de la utilización de sus redes, medido en términos de unidades de tiempo o cualquier otro concepto que resulta apropiado para tal efecto." (SFT)

Como lo expresamos en el punto 1, las Personas Jurídicas por el sólo hecho de estar clasificadas dentro de la actividad de Call Center, no adquieren la categoría de Operador, debido a que además se requiere de autorización o concesión, o por ministerio de la ley, para la gestión de un servicio de telecomunicaciones.

**II. PARTICIPACIÓN DE LOS CALL CENTER EN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN DE DIRECTORIO POR OPERADORA**

Sin necesidad de modificar la regulación vigente, consideramos que otros agentes del sector, tales como las Personas Jurídicas clasificadas dentro de la actividad de Call Center, citadas en el documento soporte y en el proyecto de resolución, pueden participar libremente en el mercado, en el suministro de la información de directorio telefónico **a nivel nacional** y de otro tipo de información que se considere puede ser comercializada por dichos agentes.

Lo anterior, con base en lo expresado en el mismo Artículo 29 del Decreto 25 de 2002:

"Para la prestación de servicios con tarifa especial al usuario y, en general, servicios comerciales, se debe usar la numeración de servicios."

Para ello se requiere llegar a acuerdos comerciales con los diferentes Operadores para el suministro de la base de datos de los suscriptores de cada una de sus redes, debido a que la configuración y actualización de dicha información representa para los diferentes Operadores, altos costos.

### III. ASIMETRÍAS REGULATORIAS

Hacia los años de 1993 y 1994, los pliegos de condiciones y los contratos de concesión para la explotación del servicio de Telefonía Móvil Celular (TMC), imponían a los concesionarios la obligación de prestar el servicio de Directorio Telefónico (información a usuarios), mediante la publicación impresa de ediciones de directorio telefónico de abonados celulares, en general, con algunas especificaciones en particular.

Hoy en día sin embargo, como lo veremos adelante, esta obligación fue eliminada y los operadores móviles pueden incluso llegar a cobrar por que sus abonados aparezcan en sus sistemas de información; caso que está expresamente prohibido para los operadores de TPBC.

El directorio telefónico fue concebido en los pliegos de condiciones como un servicio especial. En ese orden de ideas, en los contratos de concesión se estableció en su cláusula décima quinta:

*"El CONCESIONARIO deberá proporcionar al usuario el servicio de directorio telefónico de acuerdo con las características establecidas en el Pliego de Condiciones"* La subraya es nuestra.

Dado que el contrato de concesión remite el asunto al tratamiento que le dé el pliego de condiciones, miremos como define este documento el servicio de directorio telefónico. El tema es desarrollado en la Sección II del Pliego - Condiciones Técnicas, numeral 1.8 Servicios Especiales:

*"1.8.1 Servicio de Directorio Telefónico - Es necesario que se tenga acceso a un Servicio de Información Telefónico por operadora y que se publique un Directorio Telefónico de abonados celulares. Se desea que tanto los usuarios de la RTPC y los abonados celulares de las dos redes tengan acceso a estos*

*servicios; un servicio de directorio telefónico combinado ofrecería mayores ventajas."*

Como se puede apreciar, la obligación de los concesionarios no solo se consagró en beneficio de sus usuarios, sino que incluyó a los usuarios de la RTPC como receptores de esta información, hecho que no fue tenido en cuenta por la Nación al momento de modificar esta obligación contractual, es decir, que se percató de las necesidades de información de los usuarios de la RTPC.

Esta obligación para los operadores móviles se modificó en el documento de formalización de la prórroga de los contratos de concesión que se suscribió con los operadores de TMC en marzo de 2004, sin justificación de ninguna naturaleza; es decir que por unidad de materia no debió accederse a esta modificación de la obligación contractual que por demás resulta bastante polémica por haber sido glosada por todas las auditorías externas que ha realizado el Ministerio de Comunicaciones a los contratos de concesión.

Con la suscripción del documento que autorizaba la prórroga de los contratos de concesión para la prestación de servicio de TMC en marzo de 2004, se modificó (¿?) el régimen aplicable al suministro de información de directorio telefónico por parte de los operadores a los usuarios del servicio móvil, régimen que de todos modos ya venían incumpliendo los operadores.

Esta obligación pasó a tener las siguientes características:

- Se suministra a sus suscriptores o autorizados de manera "gratuita" (hasta 5 veces por semana) información respecto del número telefónico de sus suscriptores.<sup>1</sup>
- Dado que las bases de datos de usuarios inscritos para los directorios telefónicos de los operadores móviles son casi inexistentes por las razones que mas adelante veremos, esta obligación de gratuidad es inocua ya que la rata de llamadas tiende a ser inexistente.
- Cada suscriptor debe solicitar por escrito al operador celular que entregue la información sobre su número telefónico a quien lo solicite. (resulta impensable que un suscriptor vaya a firmar mas documentos si no está expresamente obligado a ello)<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Nótese que no se tiene en cuenta a los usuarios de la RTPC cuando los pliegos de condiciones expresamente los incluyeron.

<sup>2</sup> En el caso de los usuarios de TPBC son ellos quienes deben manifestar su decisión de no aparecer en las listas de directorio telefónico.

- Si la información es solicitada por usuarios de otros operadores, el suministro de la información puede ser cobrada.<sup>3</sup>
- La información puede ser suministrada por cualquier medio idóneo, excepto por medio impreso.<sup>4</sup>
- El operador celular solo está obligado a atender de manera gratuita hasta 5 consultas semanales.
- Los operadores de TMC tuvieron un periodo adicional al de la concesión (10 años) consistente en 8 meses mas para implementar este servicio.<sup>5</sup>
- La solicitud escrita del usuario para ser incluido en el servicio de directorio telefónico, debió ser remitida al operador con posterioridad a la firma del documento que formalizaba la prórroga de las concesiones (marzo de 2004)<sup>6</sup>
- Comcel cobra \$41.990 + IVA a los usuarios que quieran incluir su información en el servicio de directorio telefónico.<sup>7</sup>
- Según información suministrada por un consultor de servicio al cliente del \*611 de Comcel, toda llamada a la línea 113 tiene un costo de \$420 + IVA.<sup>8</sup>
- La información de los usuarios del operador que soliciten su inclusión en el servicio de Directorio Telefónico sólo puede hacerse por medio de la página web del operador, excluyendo de esta posibilidad a los usuarios del la RTPC.
- No es claro que Movistar esté prestando el servicio de directorio telefónico, al menos no desde su página de internet.

<sup>3</sup> Actualmente los operadores de TPBC no pueden ofrecer este servicio a los usuarios de otros operadores.

<sup>4</sup> No entendemos porque se "prohíbe" a los celulares prestar el servicio de directorio telefónico por medio impreso, mientras que a los demás operadores de servicios de telecomunicaciones casi se nos impone esta misma modalidad.

<sup>5</sup> Según el proyecto regulatorio que nos ocupa, se nos da un plazo de 4 meses para implementar el esquema propuesto.

<sup>6</sup> Qué pasa con aquellos suscriptores que firmaron sus contratos antes de esa fecha?

<sup>7</sup> Los operadores de TPBC locales debemos ofrecer este servicio de manera absolutamente gratuita.

<sup>8</sup> Se confirma que la gratuidad para los usuarios de TPBC no fue tomada en cuenta por el operador. La información del 113 es solo de los usuarios de TPBC. Así mismo se demuestra la discriminación de que son objeto estos usuarios.

  
**ANDESCO**

Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos  
Domiciliarios y Actividades Complementarias e Inherentes

830.023.782-1

- Los operadores móviles sí tienen acceso a la información de los usuarios de los operadores de servicios de TPBC, sin embargo, NO comparten la información de sus usuarios como SÍ lo deben hacer los demás operadores de servicios de telecomunicaciones.

#### Directorio telefónico

Con la eliminación de la obligación de publicar y distribuir directorio telefónico en versión impresa, a los operadores celulares se les benefició con el ahorro en que en sus estados financieros se debe reflejar la no realización de estas actividades.

El costo de edición completa para el Directorio Telefónico impreso, asumido en su totalidad por el operador de TPBC con 2.400.000 registros para 2005 es de aproximadamente \$30.000 millones. Entre tanto, el ahorro de los operadores móviles, vía asimetría regulatoria para cuando la cifra de celulares duplicó la cifra de los fijos en Colombia, asciende aproximadamente a \$195.000 millones anuales.

Por tal razón, dentro de las consideraciones de un proyecto que se ocupe de revisar las obligaciones atinentes al directorio telefónico, se debería considerar la eliminación de la entrega del directorio impreso, de manera tal que se igualen las obligaciones entre los operadores de servicios de telefonía.

#### **IV. ASPECTOS FINALES**

No es claro, cómo cuando los operadores móviles aplican barreras a los usuarios exigiéndoles que medie solicitud escrita y cobro para la inclusión en el directorio, y mientras tanto sean eximidos de la entrega por medio escrito de la información de directorio. En el entreacto, para aquellos operadores juiciosos con sus obligaciones desde el momento de sus concesiones, que entregan de manera gratuita las páginas blancas, a pesar del monto de inversiones representativas, se proyecte desalojarlos del servicio de Información local 113 como información local, cuando a base de inversiones, costos, gastos y calidad del servicio lograron posicionarlo en la mente de sus suscriptores. Situación extrema aquella, cuando bien podría asignarse un 130Z para los proveedores de información nacional.

Finalmente, queremos insistir en que la introducción artificial de competencia no beneficia a los usuarios. La decisión de apertura a una mayor competencia supone el establecimiento de reglas de equilibrio competitivo, y debe provenir de un análisis que verifique si efectivamente el esquema actual genera fallas en el mercado. Igualmente, debe reconocer los esfuerzos realizados por los operadores que hemos prestado los servicios de información, y generar incentivos para que directamente realicemos acuerdos comerciales con terceros interesados en prestar este tipo de servicios, en el cual se defina el intercambio de bases de datos, configuración, mantenimiento y

Calle 93 No. 13-24 Of.: 302 - Tels.: 616 0553 - 616 0924 / 1359 / 1436 / 1437 / 1439 Fax: 218 4154 Bogotá, D.C. 8

E-mail: [andesco@andesco.com](mailto:andesco@andesco.com)  
[www.andesco.com](http://www.andesco.com)






**ANDESCO**

Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos  
Domiciliarios y Actividades Complementarias e Inherentes  
830.023.782-1

actualización de las mismas y a procesos de facturación, recaudo y cartera de los entrantes.

Esperamos que nuestros comentarios sean estudiados por la CRT y ofrecemos nuestra colaboración en relación con cualquier aclaración que sea requerida.

Con sentimiento de aprecio y consideración,



**GUSTAVO GALVIS HERNANDEZ**  
Presidente

Calle 93 No. 13-24 Of.: 302 - Tels.: 616 0553 - 616 0924 / 1359 / 1436 / 1437 / 1439 Fax: 218 4154 Bogotá, D.C. 9

E-mail: [andesco@andesco.com](mailto:andesco@andesco.com)  
[www.andesco.com](http://www.andesco.com)

---