

SERVICIOS DE INFORMACIÓN -113
COMENTARIOS RECIBIDOS POR CORREO ELECTRÓNICO

COLOMBIA MÓVIL

Información de directorio telefónico de usuarios móviles.

Como es sabido por la CRT uno de los requisitos que se solicitó a los operadores de telefonía móvil celular en los pliegos de condiciones y en los contratos de concesión que precedieron la licitación pública para el otorgamiento en concesión era la obligatoriedad de la creación de un directorio telefónico de los usuarios de este servicio. Con posterioridad, en el año 2004, con ocasión de la prórroga de las mencionadas concesiones las partes modificaron esta obligación en el sentido incluir solamente a aquellos suscriptores o personas autorizadas por suscriptores que expresamente hayan solicitado ser incluidos en directorio telefónico y dicha información será suministrada de manera gratuita, a través de IVR, sms, operadora, o cualquier otro medio idóneo. Se establece una restricción de consulta de hasta cinco veces por semana.

Traemos lo anterior a colación, por cuanto es claro que las condiciones en que se suministra o no la información de directorio telefónico es de competencia del Ministerio de Comunicaciones y el concesionario quienes pactan o no este tipo de obligaciones, para el caso de los concesionarios que han suscrito contratos de concesión con el Ministerio. Es decir que es el Ministerio de Comunicaciones la autoridad competente para la inclusión de estas obligaciones, en el caso de los concesionarios móviles.

En el caso particular del concesionario PCS, léase COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P. las partes nada pactaron, es decir que el Ministerio de Comunicaciones nada de esto incluyó en los pliegos de condiciones ni en los contratos de concesión y por ello este operador no ha previsto la creación de este sistema de información y de hacerlo deberá provenir, bien de su autonomía empresarial, o bien por que lo pacta, a través de otro sí, con el Ministerio de Comunicaciones. Por lo anterior, respetuosamente solicitamos sea modificado el proyecto de artículo sexto que modifica el artículo 7.6.8 en el sentido de eliminar a los operadores de PCS de esta obligación, por cuanto altera los pliegos de condiciones y los contratos de concesión pactados con el Ministerio de Comunicaciones.

Servicios de información de directorio telefónico a personas distintas de operadores.

En primer lugar, dice uno de los considerandos de la CRT que es competencia de este órgano “expedir la regulación de carácter general y particular en materias relacionadas con el régimen de competencia...”. Frente a esta afirmación es preciso tener en cuenta que la competencia regulatoria de la CRT está circunscrita a los operadores de telecomunicaciones, no a agentes económicos diferentes del sector, como se pretende hacer al incluir dentro de la regulación empresas que no son operadores sino comerciantes propiamente dichos.

En segundo lugar, dice también uno de los considerandos que la CRT debe “regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con el acceso y uso de las instalaciones esenciales, dentro de las cuales se encuentra el servicio de información telefónica”. Al respecto es preciso recordar que efectivamente el servicio de información telefónica es una instalación esencial, de acuerdo con el artículo 4.2.2.8 de la Resolución 087 de 1997 numeral 4. Sin embargo, pasa por alto la CRT que esta disposición hace parte del Régimen Unificado de Interconexión. En efecto, la mencionada norma establece que: “Los operadores a que hace referencia esta sección deben poner a disposición de otros operadores que así lo soliciten, las instalaciones esenciales definidas por la CRT para facilitar la interconexión y la ubicación de equipos necesarios y permitir su adecuado funcionamiento”.

Es decir que la obligatoriedad del suministro de la información de que trata el mencionado proyecto solamente está circunscrita a operadores y dentro de un proceso de interconexión. De suerte que no tiene competencia la CRT para determinar que esta información se trata de una instalación esencial para personas distintas de operadores y por fuera de un proceso de interconexión. Tampoco tendría la CRT competencia para obligar a ningún operador a cumplir

con lo establecido en el proyecto de resolución, ya que las facultades para imponer servidumbres, como restricción a la libertad económica, están circunscritas a lo establecido por la ley, en donde en la actualidad solamente están incluidos los operadores de telecomunicaciones y para redes de telecomunicaciones.

En tercer lugar, se debe traer a colación el artículo 37 numeral 20 del Decreto 1130 de 1999 que establece como facultad de la CRT:

“Otorgar a los operadores asignación numérica y códigos de puntos de señalización para la prestación de servicios, con arreglo a la regulación y a las normas técnicas nacionales e internacionales sobre la materia así como modificar tal asignación por razones técnicas y para promover la competencia.”

Lo anterior no es otra cosa que circunscribir el otorgamiento de numeración a operadores, pues este recurso escaso es esencial para su operación. Las personas distintas a operadores no tienen derecho a que se les asigne este recurso. Tal es el caso de la numeración de cobro revertido o de servicios de tarifa con prima, donde el recurso se asigna al operador y éste, previa la suscripción de un contrato o acuerdo comercial con un cliente le asigna el número para la prestación de servicios de información.

Por otra parte, en caso de continuar con esta iniciativa la CRT debe aclarar cómo estas personas remunerarían el uso de la red de los operadores móviles, pues la única referencia que se hace es de cargos de acceso, pero este concepto solo aplica entre operadores y esos valores, en ningún caso remunerarían el acceso generalizado a su base de clientes. Hay varios aspectos a considerar: el uso de la red propiamente dicho (en caso de operadores se denomina cargo de acceso), los enlaces para la transmisión (en caso de operadores son los medios de transmisión) y finalmente el acceso al mercado cautivo (caso de OLA 1.900.000 clientes). Este termina siendo el punto más importante, pues por una disposición regulatoria se le entregaría a quien lo solicite, de manera gratuita el acceso directo a los clientes de los operadores sin percibir, el operador, una remuneración por ello. La CRT no puede pasar por alto las inversiones que han hecho los operadores para llegar a su masa de clientes y este esfuerzo debe ser valorado y respetado, ya que en últimas este universo es esencial y neurálgico para la existencia de la operación. Esto comportaría una especie de desagregación por vía indirecta.

Visto lo anterior, podemos concluir que personas distintas de operadores no pueden ser objeto de regulación por parte de la CRT, en los términos en que ha sido planteado. En consecuencia solicitamos a la CRT excluir a estas empresas al acceso a las bases de datos y a la numeración, por cuanto la normatividad vigente no los cobija.

Apertura de servicios de información prestados a otros operadores.

En primer término, hay que aclarar que la información que prestan los operadores móviles, o por lo menos el caso de OLA, a través del 113 consiste en información de directorio telefónico de páginas amarillas e información cultural y de interés general. No se suministra información de directorio de clientes OLA, por las razones expuestas en el primer numeral. Tampoco se presta la información de personas naturales de la red fija, por cuanto ello no está previsto en los acuerdos comerciales vigentes con los call centres.

De otra parte, la propuesta de la CRT consistente en que el operador se vea obligado a abrir la numeración 130Z de otros operadores móviles y a otras empresas (numeral 2 de este documento) no es conveniente y altera los planes de negocios del concesionario y las condiciones bajo las cuales se han suscrito los acuerdos comerciales para la prestación de este servicio de suministro de información y las tasas de retorno. En el caso particular de COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P. el servicio 113 OLA se ha estructurado sobre la base de que este servicio es prestado a sus usuarios solamente por este conducto, una alteración en este sentido llevaría al traste al negocio y las inversiones realizadas, pues este producto se planea con base en un número esperado de llamadas y con una duración determinada. Si se incluyeran agentes distintos para la prestación de este servicio muy probablemente las consultas disminuyen y los costos, en lugar de disminuir al usuario final, se incrementan, logrando un efecto completamente contrario al buscado por este proyecto.

De otro lado, ¿quién garantiza que el competidor no utilizará este medio para promocionar sus servicios móviles y atraer la clientela del operador y eventualmente inducir a la ruptura contractual? Todo esto con el aval regulatorio.

Igualmente, nos preguntamos cómo se remunera el acceso directo y personalizado de la clientela de la competencia: ¿con un cargo de acceso? ¿A través del pago de los medios de transmisión? Obviamente que no, queda sin responder el interrogante planteado en el numeral anterior y es el precio del acceso a un mercado cautivo.

Asimismo, no resulta claro que la tarifa al usuario final sea la misma cuando se trata de comunicaciones 113 "on net" versus 113 "off net" donde hay costos adicionales como cargos de acceso, facturación, medios de transmisión, etc. Debe existir una tarifa diferencial por cuanto se presentan esquemas de costos distintos.

Por estas razones, COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P. no está de acuerdo con esta apertura y por ende considera que debe mantenerse el esquema actual.

Consideraciones adicionales.

Dice el documento soporte que una de las consideraciones que se tuvo en cuenta para el estudio de este proyecto es la existencia de una tarifa homogénea en los servicios 113. Resulta que esa tarifa fue regulada por la CRT y estableció un tope, que además no se modifica en la propuesta regulatoria, pues se mantiene exactamente igual. No se entiende cómo ahora se condena a los operadores y al mercado por sujetarse a la regulación vigente, regulación que la misma CRT ha expedido.

De otro lado, el documento soporte menciona unos costos de facturación a \$253, que no se ven consagrados en el proyecto de resolución. COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P. se pregunta si estos costos serán aplicados para la facturación que se genera en las llamadas fijo-móvil.