

SERVICIOS DE INFORMACIÓN -113
COMENTARIOS RECIBIDOS POR CORREO ELECTRÓNICO

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

COMENTARIOS GENERALES – INCONVENIENCIA DEL PROYECTO

El proyecto profundiza los desequilibrios en contra de los operadores de TPBC, en tanto que estos deben continuar soportando la carga regulatoria de ofrecer información de directorio de forma gratuita, sin tener en cuenta que en las ciudades donde se ofrece el directorio telefónico impreso, el operador recupera parte de los costos para la edición del directorio, a través de los servicios prestados por operadora 113. En las condiciones descritas, la apertura de la numeración 113 a empresas que no son operadoras de TPBC, supone la distribución de los mismos ingresos entre un número mayor de proveedores, lo que disminuye las posibilidades que tiene el operador de TPBC para sopesar la gravosa obligación de directorio telefónico universal que por el contrario debería ser eliminada, o al menos equiparada a la que hoy tienen los operadores móviles de acuerdo con su contrato de concesión.

La propuesta de cambio de la numeración 113, actualmente en uso por parte de los operadores de TPBC, va en detrimento de los recursos invertidos por el operador para el posicionamiento de dicha numeración.

Pese al análisis desarrollado en el Documento Información de directorio prestada a través de la numeración 113, no se encuentra que el proyecto de Resolución sea el fruto de una valoración detallada y exhaustiva del impacto de las propuestas regulatorias de cara al operador de TPBC y los compromisos adquiridos por éste, para operar el esquema de servicio actual. Adicionalmente, el proyecto de Resolución no se ha sustentado en un estudio de satisfacción de los usuarios de los servicios de información telefónica, en donde se establezca su patrón de consumo, sus expectativas del servicio y el valor que estarían dispuestos a pagar por acceder a estos servicios. Por lo anterior, ¿Cuál es el criterio para establecer que es indispensable la información de directorio por operadora para el establecimiento de las comunicaciones entre los usuarios? ¿Está cuantificada la mayor demanda de información de directorio telefónico? Este aspecto se menciona en la introducción pero no muestra el cálculo del incremento.

COMPETENCIA REGULATORIA DE LA CRT, FRENTE A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

No existe reglamentación para los servicios de información, sin embargo existen disposiciones reglamentarias sobre los términos para el ofrecimiento de información a través de servicios telefónicos.

La primera mención normativa referente a servicios de información telefónica aparece en el Decreto 25 de 2002, por el cual se adoptan los Planes Técnicos Básicos. En el artículo 29 del mencionado decreto se establece lo relativo a llamadas con tarifa especial al usuario para los servicios de información telefónica respecto a los cuales el Ministerio asigna facultades a la CRT.

El recurso numérico está sujeto a la regulación de la CRT, en la medida en que esta entidad administra el plan de numeración bajo las condiciones establecidas en el Decreto, por lo que la facultad de la CRT no es absoluta y su propuesta para discriminar dos tipos de numeración dentro de este esquema, donde uno tiene carácter nacional (130Z) y el otro local (113Z), no es viable.

Adicionalmente, la norma establece que esta numeración de tipo abreviado no se entiende asignada a ningún operador, por cuanto este recurso atiende a la necesidad de fácil recordación y marcación para el usuario que accede a estos servicios que se entienden de interés social. Así las cosas, la propuesta de la CRT de asignar esta numeración a diferentes operadores y empresas dedicadas a ofrecer servicios de información es contraria a lo ordenado por el Decreto 25, en el que además se establece que este recurso numérico debe ser

compartido por varios operadores y por tanto, la importancia de mantener su carácter de instalación 0, aspecto que se elimina en la propuesta de la CRT.

Lo anterior, sin perjuicio de señalar que la numeración es un recurso de identificación de un usuario o servicio, que se entiende asignada o autorizada para el uso por parte de operadores de telecomunicaciones exclusivamente.

Ahora bien, respecto a la competencia de la CRT para regular el mercado de los servicios de información, entendiendo entre estas medidas: la inclusión de nuevos agentes y las consecuentes afectaciones a la cadena de valor de este negocio, la facultad de regulación de la CRT está circunscrita a la prestación de los servicios de telecomunicaciones en virtud del Decreto 1130 de 1999.

En virtud de lo anterior y dado que no existe clasificación legal de los servicios de información, la CRT no tiene facultad expresa consagrada en la Ley para regular la prestación de estos servicios, salvo por lo referente a la administración del recurso numérico para acceso al servicio y la regulación sobre el tipo de información de los servicios de información telefónica, bajo las condiciones establecidas en el Plan Básico Técnico de Numeración, contenido en el Decreto 25 de 2002.

¿Cual es la justificación para reasignar esta numeración a los operadores a los móviles si de tiempo a tras ha sido usada por los operadores de TPBC?

¿Cómo se justifica lo dispuesto para la numeración abreviada desde móviles del esquema ANSI?

De acuerdo con el contrato de concesión de los operadores móviles, estos deben ofrecer las 5 primeras consultas en forma gratuita. En adelante no tendría restricciones para el cobro.

En cuanto a las empresas prestadoras de servicios de información, no es claro si el prestador está obligado a ofrecer directorio telefónico por cualquier medio.

No es claro si los operadores móviles están obligados a prestar información de usuarios fijos.

¿Cual es la justificación para que la información no comporte transacciones comerciales?.

¿La limitación de cobertura local, implica que no se pueda prestar información de carácter nacional?

¿Cómo subsisten dos numeraciones que comienzan por los mismos tres dígitos, donde una es a tres dígitos y la otra a cuatro dígitos?.

¿Porque los operadores fijos continúan con la obligación de brindar el directorio telefónico en forma gratuita, sin los matices de los operadores móviles?

Los operadores móviles quedan con la posibilidad de usar dos tipos de numeración, con la misma significancia pero diferente tratamiento tarifario. En otras palabras estos operadores escogen el régimen del servicio. ¿Cual es la justificación? ¿Como se asegura optimización del recurso numérico?

Porque los operadores fijos continúan con la obligación de brindar el directorio telefónico en forma gratuita, sin los matices de los operadores móviles?

En las actuales condiciones regulatorias, sólo los operadores de TPBC deben asegurar la entrega de información de directorio telefónico, a través de alguna de las siguientes soluciones: 113 gratuito o la impresión de directorio telefónico. En contraposición con los operadores móviles que soportan el peso de esta carga regulatoria con muchos matices y de manera mas favorable.

Obsérvese cómo el operador móvil tiene prohibido suministrar el directorio impreso, está obligado a dar consultas gratuitas pero solamente hasta cinco (5) semanales, y la información que debe suministrar de esta forma es solo la de sus suscriptores que le hubieren solicitado con anterioridad que proporcionara la información de su número telefónico y cómo se prevé que en el evento de que suministre información de suscriptores de otros operador esta información podrá cobrarse.

En ese orden de ideas, ¿Por qué habría de ser el operador de TPBC el que afronte esta obligación de servicio universal, información de directorio telefónico gratuita, cuando su servicio

afronta una reducción en los niveles de consumo e ingresos y que tiene mayor número de usuarios de estratos bajos?

Por las razones expuestas se solicita al regulador, modificar el artículo 7.4.4. en el sentido de eliminar la obligación de ofrecer el directorio telefónico impreso en cabeza de los operadores de TPBC y que la información correspondiente a directorio telefónico de personas naturales prestado a través de la numeración designada para servicios de información telefónica sea prestada de forma gratuita por parte de todos los proveedores (operadores de TPBC, TMC, PCS y demás empresas) de este servicio con los mismos matices conferidos a los operadores móviles.

Falta de claridad en la forma de aplicar los Cargos de Acceso

En el artículo 4.2.2.8, el proyecto continúa la línea vigente respecto a que los cargos de acceso se rigen por lo dispuesto en el artículo 4.2.2.19. (cargos de acceso por minuto y capacidad a redes fijas y móviles). En relación con esta remisión y teniendo en cuenta la apertura para los servicios de información, es importante que el regulador reconozca que la regulación de cargos de acceso no aplica para administrar los acuerdos entre los proveedores que prestarán los servicios de información telefónica. Lo anterior se sustenta en los siguientes interrogantes: Si el número de información es del operador fijo, cuando un usuario de la red móvil accede a ese número, el operador fijo debe pagar al móvil el cargo de acceso y fijar el precio al usuario, cómo se asegura la CRT de que el valor de cargo de acceso sea competitivo, debería establecerse alguna regla de prueba de imputación. De otra parte, si es una empresa proveedora de información que tiene unos E1s con un operador fijo, es el operador fijo el que recibe el cargo de acceso y la empresa recibe lo facturado?. De continuar con la diferenciación entre las dos modalidades, local y nacional, la remisión al 4.2.2.19 no es suficiente en tanto que no hay lugar al pago de cargos de acceso entre redes locales, y para ese caso aplica el artículo 4.2.2.20.

Además se debe tener en cuenta que se estarían involucrando tres partes en la interconexión: la empresa que presta información, el operador que le provee las líneas y el operador de destino. Por lo que es preciso aclarar cual sería la obligación de un nuevo proveedor del servicio de información para interconectarse a la red TPBC, tanto para el caso de información local como nacional.

Lo cierto es que mediante el proyecto propuesto no pueden modificarse las condiciones económicas de interconexión, particularmente lo relativo a los cargos de acceso entre redes fijas sin un estudio previo sobre ese particular.

En el documento Información de directorio prestada a través de la numeración 113, la CRT reconoce que la numeración juega un papel determinante en el acceso a la redes de Telecomunicaciones y como mecanismo de promoción de la competencia. Por lo anterior, La prestación del servicio de información telefónica debe llevarse a cabo sin diferenciación en el mecanismo de marcación y acceso al servicio, por lo que introducir tres mecanismos distintos de acceso (113, 113Z y 130Z) causa directamente ventajas en el posicionamiento del número de acceso a aquellos que conserven el 113 o el 113Z. No existe una razón justificada para que el proyecto haga distinción entre los esquemas 113, 113Z y 130Z, más que para ampliar la disponibilidad de este recurso numérico.

Una opción más adecuada, es deshabilitar la numeración 113 y establecer una única numeración bajo el esquema 113XY, a través de la cual cada empresa prestadora de servicio de información telefónica defina el alcance y cobertura de su servicio de acuerdo con su plan de negocios y empleando las redes habilitadas para brindar el cubrimiento respectivo. Con esta propuesta se mantiene la numeración 113 en los tres dígitos iniciales y los dos últimos dígitos diferenciarían a cada prestador de servicios de información telefónica. El esquema propuesto facilita la medición (tarificación/facturación) y evita problemas en las centrales para realizar el árbol de enrutamiento del 113XY

Respecto a los artículos 13.2.2.1, 13.2.2.2 y 13.2.2.3. que remiten al anexo 10 en el que se establece la numeración 1XY solo para uso de operadores de TMC y PCS y la 1XYZ para uso local y 130Z para uso nacional (incluyendo a móviles), observamos que se estaría restringiendo

la posibilidad de que los usuarios celulares llamen a empresas de ámbito local, dado que se estaría dejando un esquema de marcación abierto: 113 para el servicio de información del operador celular y 113Z para los demás locales, lo cual no es conveniente desde el punto de vista técnico porque para la identificación del proveedor del servicio se tendría que utilizar temporizadores para determinar si la marcación ya está completa, introduciendo demoras en la completación de llamadas.

Acerca de los artículos 13.2.2.9 sobre el cubrimiento de los servicios de información telefónica y 13.2.2.10 que establecen la libre elección del usuario de la empresa prestadora de servicios de información telefónica 113Z y 130Z, se reitera que es inconveniente contar con diferentes tipos de numeración para un mismo tipo de servicio, esto es información a través de un medio telefónico. El artículo 13.2.2.9 plantea que el cubrimiento debe ser en las 7 principales ciudades ¿Cuáles son?

En el mismo sentido, solicitamos a la CRT que modifique la propuesta incluida en el artículo octavo que establece que los operadores de TPBC, se abstendrán de prestar servicios de información telefónica a través de la numeración 113. Lo anterior, por cuanto dicha medida tendría un drástico impacto sobre los operadores existentes, quienes a lo largo del tiempo han invertido grandes sumas de dinero en campañas publicitarias enfocadas en el posicionamiento y recordación del 113, En el caso de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., en el último año se invirtieron más de 200 millones de pesos en publicidad de este número.

En conclusión el esquema de numeración para servicios de información telefónica debe emplear una forma equitativa de garantizar el recurso en igualdad de condiciones tanto para los operadores que hoy prestan este servicio, como para los entrantes.

Respecto al propuesto artículo 13.2.2.4 relativo a los procedimientos de asignación de la numeración 113Z y 130Z, consideramos que la creación de numeración que identifique servicios de información telefónica, a nivel local y al nivel nacional, no responde a la necesidad de contar con igualdad de condiciones para que aquellos operadores interesados en prestar los servicios de información accedan a este servicio.

La diferenciación entre la cobertura a nivel nacional y local parece adjudicar solo a los operadores móviles y a las empresas proveedoras de información, la capacidad de dar información a nivel nacional ya que el artículo 13.2.2.11 del proyecto sobre la implementación del 130Z señala que los operadores de TMC y PCS deberán adecuar sus sistemas para hacer posible que sus usuarios móviles accedan a los servicios de información telefónica de ámbito nacional, siempre que medie solicitud previa de una empresa autorizada o de otro operador móvil. Esta disposición, desconoce que operadores como Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. tienen sus usuarios dispersos en todos los Departamentos del país, que hoy está ofreciendo información a nivel nacional y que le estaría restringiendo su participación en dicho mercado.

Identificación de los operadores con la nueva numeración

Refiriéndonos al artículo 13.2.2.4.1 y los criterios de asignación, consideramos que es necesario incluir la posibilidad de que los operadores tengan prioridad en la asignación de numeración que contenga prefijos ya utilizados por estos mismos. Este criterio no sólo permite al operador aprovechar la imagen sobre la cual ha invertido por años sino que facilita a los usuarios la identificación de los servicios.

Tipo de información a suministrar

En el artículo 13.2.2.7, acerca del tipo de información que se suministraría a través de los esquemas de numeración propuestos (113Z y 130Z), Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. considera desafortunada la limitación propuesta, por cuanto es perfectamente comprensible que con la diversificación en contenidos y servicios ofrecidos a través de los servicios de información telefónica, éstos ostenten cierto carácter comercial.

Utilización de números por parte de empresas proveedoras de información

Teniendo en cuenta lo mencionado al inicio de este escrito en relación con la falta de competencia de la CRT, debemos señalar respecto al artículo 13.2.2.8 que se refiere los procedimientos para que una empresa tenga autorización para utilizar la numeración, dicho en otras palabras que tenga una asignación, que ésta debe hacerse por parte de la CRT a nombre de un operador de servicios de telecomunicaciones en los términos del Decreto 25 de 2002 , y éste destinará el recurso para los servicios para los cuales ha sido previsto y autorizará al uso de dicho recurso a quien se lo solicite. En estos términos se sugiere revisar el alcance del presente artículo.

Falta de reglas para la migración a un nuevo esquema

Por último faltaría definir reglas para el procedimiento de migración. ¿Sería posible utilizar máquinas de anuncios publicitando sólo nuestro 113Z o sería discriminatorio?. Respecto al término de 4 meses para la implementación del nuevo esquema, se solicita ampliar este período, cómo mínimo, en el plazo conferido a los móviles al momento de la formalización de la prórroga de su concesión.

Régimen Tarifario de las llamadas a servicios de información telefónica

Frente al artículo 5.13.1 sobre régimen tarifario de acceso a la numeración de servicios de información provista a través de numeración 1XY de la modalidad 4 (es decir 113), nos preguntamos si, dado que, en los términos del proyecto sólo los operadores móviles podrán hacer uso de esta numeración, la CRT está permitiendo que los operadores móviles cobren por la información de directorio telefónico, mejorando la situación obtenida por dichos operadores cuando se formalizó la prórroga de los contratos, y a la que ya hemos hecho referencia, porque de ser así, es necesario que se revise la situación de los operadores de TPBC y que en consecuencia se les permita cobrar por el suministro de la información de directorio a todos los usuarios.

En todo caso y teniendo en cuenta que los operadores de telecomunicaciones quedarían sujetos al precio fijado en el citado artículo 5.13.1 del proyecto, aun cuando eso no sea tan claro dado que el artículo 5.13.2 les exige que respeten los precios fijados por las empresas proveedoras de información, es preciso mencionar que la apertura de la numeración para los servicios de información telefónica supone que la tarifa se rija por las reglas de mercado y los operadores aprovechen sus ventajas competitivas para posicionar su servicio, entre otras: cobertura, tipo de información, servicios ofrecidos. Por esta razón, mantener el régimen regulatorio en los términos actuales resulta un contrasentido.

Adicionalmente, teniendo en cuenta los casos de apertura de este mercado en Europa (Reino Unido y Unión Europea) en que se basa el documento Información de directorio prestada a través de la numeración 113, Colombia Telecomunicaciones propone que el cobro de este servicio sea por duración de la llamada, lo que incentiva la prestación de múltiples servicios que representan un verdadero valor agregado para el usuario.

El esquema actual de cobro por llamada no permite el desarrollo de nuevos servicios, por cuanto limita el modelo de negocios del operador. Se corre el riesgo de que el tiempo promedio de duración de llamada para este servicio sea alto y se deba utilizar infraestructura técnica adicional (TX y CX) para atender el servicio información. Del análisis del comportamiento actual del 113, se ha encontrado que si la duración de la llamada supera los 45 segundos, los ingresos obtenidos, no alcanzan a cubrir los costos de operación de la prestación del servicio.

En cuanto a lo establecido en el artículo 5.13.2, según el cual aplicará el régimen de libertad vigilada para el servicio de provisión de información telefónica y el precio será fijado por las empresas proveedoras de dicha información, y en el párrafo advierte que los operadores deben respetar las tarifas que se fijen para estos servicios, debemos mencionar que dicha propuesta no es consistente con el esquema de funcionamiento del servicio. Lo anterior, por cuanto el único costo a cubrir por parte del operador de telecomunicaciones no es el de la información proveída (que sería el único valor que tendría derecho a fijar ese agente), sino que además debe considerar otros costos tales como la facturación, recaudo, cartera y en general uso de la red.

En el caso de que no fuera esa la intención del regulador, y por el contrario fuera dejar a las empresas proveedoras de información en libertad vigilada, no se entiende porque los

operadores deberían respetar las tarifas, si éstos no tendrían injerencia en la información que debería entregarse para factura por parte del proveedor de información.

Eliminación de la característica de instalación esencial de la información de directorio

Teniendo en cuenta que el proyecto elimina la característica de instalación esencial de la información de directorio telefónico, nos preguntamos cómo se podrá garantizar por parte de los operadores de TPBC la provisión de la información de otros operadores, cuando estos no operen en la misma localidad, máxime cuando los operadores de TPBC ya se han visto en la obligación de entregar la información, desde que esto fuera impuesto en 1997.

Sobre los costos de facturación mencionados en el documento soporte

En la página 29 del documento soporte la CRT manifiesta que el costo máximo de facturación es de \$253. Con esta afirmación la CRT desconoce el esquema aplicable hoy entre los operadores según el cual se cobra por código de facturación creado y por factura, y además en donde ya se han definido los precios aplicables por parte de los operadores.

Además el valor mencionado, está muy por debajo del promedio de facturación entre distinción que no tiene fundamento si se encuentra que la facturación del 113 no tendría elementos que incidan en la reducción del costo de facturación.

De las obligaciones frente al usuario

En primer lugar reiteramos a la CRT nuestra solicitud en el sentido de modificar las obligaciones frente a los usuarios de suerte que no existan asimetrías injustificadas entre los operadores móviles y los operadores fijos.

Sugerimos que en el artículo 7.4.4, se aclare el tipo de obligaciones de entrega de información a los usuarios por parte de las empresas de servicios de información telefónica, se debe entender que asumen todas las obligaciones de los operadores, esto es, entregar la información unificada en forma gratuita?

En todo caso frente al artículo propuesto, una modificación que si hace sentido desde el punto de vista de protección al usuario, es la relativa a la obligación de contar con un directorio unificado, regla que ya está incorporada en la regulación y que no ha sido implementada adecuadamente para garantizar que los usuarios de operadores entrantes cuenten con toda la información. Un cambio que impacte positivamente al usuario debe estar orientado a que los operadores establecidos sean compelidos a suscribir con los demás operadores alianzas para la expedición de un directorio unificado en donde se compartan los costos asociados a esta obligación. Por esta razón, respetuosamente damos alcance a nuestra propuesta detallada en las consideraciones generales al proyecto.

En relación con el segundo inciso del artículo 7.4.5, es importante destacar que este artículo no da alcance a la información que deben entregar los operadores móviles. Esta situación que impide a los operadores y empresas que prestan servicios de información puedan ofrecer un servicio universal, es decir que se refiera a información de todos los usuarios de los servicios telefónicos. Por esta razón, la obligación de entregar información de usuarios a otros operadores debe cambiar de posición dentro del título VII de la Resolución CRT 087.

Por otra parte, sobre el plazo y forma para la entrega de la información de usuarios, la redacción no ofrece claridad suficiente para determinar las condiciones en que debe compartirse dicha información. Por lo anterior, proponemos la siguiente redacción para el segundo inciso: Para el efecto, los operadores TPBC, TMC y PCS deben entregar a los demás operadores que cuenten con numeración para prestar servicios de información telefónica, la información de sus usuarios en las condiciones técnicas y plazos que se establezcan y para que sea empleada para dar información de directorio en forma unificada.

En relación con el artículo 7.6.8, es preciso indicar que la posibilidad de que usuarios celulares aparezcan en el directorio impreso, obligación regulatoria de los operadores TPBC, ocasiona costos adicionales en las páginas blancas. Se suma otra asimetría regulatoria en detrimento de los operadores fijos, por cuanto no es equitativo para el operador de TPBC generar costos adicionales en beneficio de información de los operadores de TMC y PCS, a menos que su inclusión sea por cuenta de los operadores móviles.

Además frente al artículo propuesto se sugiere tener en cuenta que la mayoría de los usuarios de los operadores móviles está en prepago y fácilmente cambian de operador, lo que vuelve poco práctico tener dicha información en un directorio impreso por cuanto la actualización de la misma, sólo se puede darse cada año. Adicionalmente y frente a la opción planteada por la CRT de cobrar este servicio al usuario, queda el interrogante de ¿Cómo esto puede llevarse a cabo por parte de un operador fijo?.

PROPUESTAS

Eliminar la obligación de ofrecer el directorio telefónico impreso en cabeza de los operadores de TPBC.

Establecer que la información correspondiente a directorio telefónico de personas naturales, prestada a través de la numeración designada para servicios de información telefónica, sea ofrecida al menos de la misma forma que fue establecida en la concesión para los operadores de TMC.

Estandarizar la numeración utilizada para acceder a los servicios de información bajo el esquema 113XY, por lo cual se recomienda eliminar la numeración 113 que genera una posición ventajosa para los operadores móviles y no responde a condiciones de mercado.

Establecer la obligación de compartir la información de usuarios entre todos los operadores de TPBC, TMC y PCS en las condiciones técnicas y plazos que se establezcan en un convenio entre los partícipes.

Establecer que la tarifa de este tipo de servicios sea regulada por la competencia.

Permitir diversificar en contenidos y servicios ofrecidos a de los servicios de información telefónica, por lo cual es importante que este servicio tenga un carácter comercial.

Permitir en la asignación de la numeración que ésta se asocie a otra numeración que ya identifica al operador.

El esquema propuesto puede sintetizarse así:

| 1) Tipo de numeración | 2) Tipo de servicio | 3) cobertura | 4) Tipo de operador | 5) Tarifa |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------|
| 6) 113XY | 7) Información de directorio telefónico de personas naturales | 8) Dependiente de la oferta del operador. | 9) Operador de TPBC, TMC, y PCS | 10) Gratuitas cinco llamadas semanales |
| | 11) Información de directorio telefónico de personas jurídicas (páginas amarillas) | | | 12) Tarifa por minuto fijada por el mercado |
| | 13) Información de directorio usuarios móviles | | | |
| | 14) Información de interés general y cultural | | | |