

SERVICIOS DE INFORMACIÓN -113
COMENTARIOS RECIBIDOS POR CORREO ELECTRÓNICO

ETB

ASIMETRÍAS REGULATORIAS

Es importante iniciar el análisis llamando la atención sobre la discriminación de que son objeto los operadores y usuarios de TPBC frente a los operadores y usuarios de los servicios móviles.

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.

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 es despreciable por decir lo menos.

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) . Primera barrera de acceso puesta al usuario para que su información acceda al servicio de directorio telefónico.

Si la información es solicitada por usuarios de otros operadores, el suministro de la información puede ser cobrada.

La información puede ser suministrada por cualquier medio idóneo, excepto por medio impreso.

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.

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)

Como la modificación no establece la gratuidad en el acceso de la información al servicio de directorio telefónico, los operadores de TMC pueden cobrar a sus usuarios por el derecho de incorporar su información en las bases de datos del servicio de directorio Telefónico; segunda barrera de acceso puesta al usuario para que su información acceda al servicio de directorio telefónico . Comcel cobra \$41.990 + IVA a los usuarios que quieran incluir sus datos en el servicio de información (ver página de internet del operador).

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.

La información de los usuarios del operador que soliciten su inclusión en el servicio de Directorio Telefónico solo puede hacerse por medio de la página web del operador, excluyendo de esta posibilidad a los usuarios del la RTPC que utilizan su teléfono como herramienta de acceso a al información.

No es claro que Movistar esté prestando el servicio de directorio telefónico, al menos no desde su página de internet.

Los operadores celulares NO comparten la información de sus usuarios como SÍ lo deben hacer los demás operadores de servicios de TPBC; no obstante lo anterior es importante tener en cuenta que los operadores móviles sí tienen acceso a la información de los usuarios de los operadores de servicios de TPBC por medio del servicio prestado por medio del 113.

El costo para un Directorio Telefónico impreso con 2.400.000 registros para 2005, es de aproximadamente \$20.000 millones, es decir, \$8.333 por usuario que el operador móvil se está ahorrando, mismo dinero que sí debe ser asumido por el operador de TPBC.

No compartimos lo manifestado por la CRT referente a la no extensión de la obligación de directorio telefónico a los operadores móviles, al menos en los términos de su justificación, esto es: (i) por el alto número de abonados que tienen esos operadores en la modalidad de prepago, y (ii) por la inexistencia de portabilidad numérica en nuestro régimen vigente.

Analicemos cada arista de las enunciadas:

El alto número de abonados en modalidad prepago, asociado al alto Churn que presenta la industria móvil.

Este punto es bastante más complejo de lo que a simple vista se lee. Si algo ha caracterizado a la industria móvil en los años recientes, es por el despliegue noticioso de su incremento en número de abonados, al punto que de tiempo atrás manifiestan que su creciente base de abonados supera con creces la base de usuarios de abonados con que cuentan los operadores de TPBC.

Hasta allí bien. Entonces no es fácilmente entendible el análisis que realiza la CRT cuando se refiere al “alto Churn que presenta la industria móvil” como factor excluyente de sus obligaciones de directorio telefónico, pues no resulta claro: o los usuarios celulares son un grupo reducido de usuarios que cambia constantemente de número telefónico o definitivamente los usuarios celulares si son fieles y su número de abonados si crece en las dimensiones exponenciales que se reportan de manera trimestral.

La interpretación de la CRT parece ser la primera, razón de más para preocuparse por la veracidad de la información contenida en los reportes de los operadores móviles, lo que daría al traste con la promoción de información de expansión de número de usuarios.

Aún llegando a ser esto cierto, no es compatible el análisis que hace el ente regulador cuando manifiesta que ese “alto Churn que presenta la industria móvil” es un factor que limita al producción de las actualizaciones de sus directorios telefónicos.

Los operadores de TPBC podemos argumentar lo mismo, con un agravante mayor: cuando un usuario de TPBC entrega una línea telefónica generalmente no la repone con otra línea telefónica, al menos no de TPBC.

Si el caso de análisis se fundamenta en la acción derivada de las actividades de publicación y entrega de directorios telefónicos impresos, la obligación de los móviles debería ser la misma establecida para los operadores de TPBC, esto es, actualizar datos una vez al año; el esfuerzo resulta equiparable según el tamaño de los operadores y aún mayor cuando sus bases de datos de usuarios son mayores, pues mayor es su obligación de suministrar información.

Ahora bien, si el ejercicio se basa en la información de directorio telefónico suministrado a través de operadora, la actualización de datos puede ser mensual y esto no debe comportar para los móviles un mayor despliegue tecnológico y económico en los términos del análisis de la CRT, es decir, el esfuerzo en este caso y en el anterior es proporcionalmente el mismo que deben desplegar los operadores de TPBC.

El regulador parece contradecirse frente a su propio análisis si tenemos en cuenta que los costos en los que debería incurrir el operador móvil para prestar el servicio de directorio telefónico (actividad que le obliga a tener actualizada su base de datos de usuarios), resultan al menos comparables con los mismos costos que el regulador desprecia tarándose los valores que deben asumir los operadores de TPBC. Veamos: (Documento de Análisis, página 18) (Documento de Análisis, página 19)

Tratándose de operadores de TPBC no existe razón para limitar en algún aspecto la prestación del servicio de directorio telefónico, en tanto que este mismo análisis no es aplicado a los operadores móviles, incurriendo de nuevo en una discriminación que no tiene fundamento: Lo que vale mucho en actualizaciones para los operadores móviles igualmente vale mucho para los operadores locales, o en su defecto, lo que vale muy poco para los operadores de TPBC sobre la implementación puesta en servicio y mantenimiento del mismo, debe tener costos similares para los operadores móviles. En síntesis, el despliegue tecnológico en ambos casos ya existe, lo que falta es voluntad de hacer a cumplir a los operadores móviles sus obligaciones de directorio telefónico. Como se deduce del análisis realizado al documento de la CRT y teniendo en cuenta nuestro conocimiento en la operación del servicio 113, la actualización mensual de la información que se suministra por medio del 113 y aún la anual que sirve para alimentar la base de datos del directorio telefónico impreso, es sensiblemente menor en recursos tecnológicos y financieros que se deben desplegar para lograr la puesta en funcionamiento de un esquema de entrega de información vía operadora, razón por la cual los operadores móviles si pueden tener mantenidas actualizadas sus bases de datos de usuarios sin que por ello tengan que incurrir en costos mayores a los que ya debieron haber asumido.

Tampoco existe portabilidad numérica para el servicio de TPBC y, como lo dijimos antes, los operadores de TPBC hoy en día afrontamos las deserciones con el agravante que unas líneas de TPBC no se cambian por otras al menos del mismo servicio.

Si este argumento es aplicable al servicio móvil para eximirlo de su obligación de tener y mantener actualizadas sus bases de datos de usuarios, es igualmente aplicable al servicio de TPBC, en caso contrario estaríamos frente a un nuevo caso de discriminación injustificada.

Otra cosa muy distinta es que a los operadores móviles se les haya favorecido con la modificación de sus contratos de concesión de manera tal que sus obligaciones en materia de directorio telefónico resultaran por decir lo menos, inocuas, quedando en todo caso, habilitados para usufructuar la información de los usuarios del servicio de TPBC.

Tampoco estamos de acuerdo con el hecho que los únicos operadores que quedarían facultados para utilizar el esquema de marcación 113 sean los operadores móviles. Si bien es cierto que el recurso numérico asignado en los términos del Decreto 25 de 2002 (contentivo del Plan Nacional de Numeración) no le pertenece a los operadores, no es menos cierto que el trabajo de posicionamiento del servicio (incluida la marcación al 113) y todo el peso de la carga implícita en la prestación del servicio

ofrecido a través del 113, ha corrido por cuenta de los operadores de TPBC y con información de los usuarios del servicio de TPBC.

Es mas, los usuarios naturales de ese esquema de marcación son los usuarios del servicio de TPBC, ya que los operadores móviles jamás se aprestaron a ofrecer su información de directorio telefónico como era su obligación desde los tiempos de los pliegos de condiciones y no obstante lo anterior ahora se premia ese incumplimiento dejándolos como los únicos posibles beneficiarios de ese esquema de marcación, correspondiendo a los operadores de TPBC la labor e inversión de recursos para reeducar a los usuarios de sus redes en la implementación de un nuevo esquema.

El número 113 puede ser un recurso bajo la administración de la CRT, sin embargo su posicionamiento corresponde al esfuerzo e inversión realizado por los operadores de TPBC, mismo que está siendo inexplicablemente desconocida por el ente regulador, a costa de abrir a los operadores móviles las puertas para que se lucren de la información que es propiedad de los operadores de TPBC, por corresponder a la de sus usuarios.

En virtud de lo expresado por la CRT tanto en el documento soporte como en el proyecto de resolución, se aprecia de manera clara la intención de “abrir” este servicio a la competencia para que los usuarios sean quienes escojan al “operador” que satisfaga sus necesidades de información, “castigando” a aquellos que se comporten de manera ineficiente; por esta vía se puede lograr una autorregulación que bien sería ejemplar para el resto del sector.

Sin embargo, no tiene en cuenta el regulador las cargas que actualmente pesan sobre quienes prestan actualmente el servicio, de hecho esas cargas quedan incólumes en el proyecto de marras, esta situación hace que los actuales prestadores del servicio entren en franca desventaja en el mercado que plantea la CRT en su proyecto.

Quienes actualmente prestamos servicios de directorio telefónico, debemos asumir la carga de garantizar a nuestros usuarios al menos una posibilidad de recibir esa información de manera gratuita; la práctica generalizada son los directorios impresos con los costos que anteriormente se expusieron en este escrito; otra modalidad es la de directorio por operadora, esto es, si no hay directorio impreso, el servicio de información por operadora debe ser gratuito.

Estas condiciones no se le están imponiendo a los prestadores entrantes y no tendría mucho sentido que el operador de TPBC incurriese en costos de un servicio que su competidor puede ofrecer de manera mas económica al no soportar la carga de garantizar la prestación gratuita del servicio a los usuarios.

En aras de la neutralidad regulatoria a la que está obligada la CRT, es imprescindible que se equiparen las cargas para todos los operadores de servicios de información, bien sea que todos tengan la posibilidad de cobrar desde el inicio de la prestación del servicio sin tener que cargar con el lastre de garantizar una modalidad de recepción gratuita de información a los usuarios, o bien, que todos los prestadores de ese servicio tengan la obligación de garantizar a los usuarios al menos una modalidad de recepción gratuita de información.

La recomendación de limitar los cobros por la facturación de las llamadas al servicio de información que preste el entrante a un valor superior a \$253, no es conveniente puesto que cada operador de telecomunicaciones estima el valor por factura de acuerdo a su modelo de costos, para el caso de ETB es el establecido en la Oferta Básica de Interconexión, valor que supera el estimado por CRT.

En adición, se deben establecer los criterios para facturar este servicio toda vez que todos los operadores no tienen en común las políticas, procesos, procedimientos y sistemas de facturación.

Así mismo existen otros elementos ligados al proceso de facturación que se deben tener en cuenta como son: La Gestión Operativa de Reclamos y la Gestión de Cobro que para el operador que factura implica un costo adicional y por ende debe ser remunerado.

Artículo Segundo

Es pertinente que la CRT aclare el tema de la remuneración que debe hacerse a los operadores móviles por concepto de remuneración y uso de sus redes en la prestación a sus abonados de servicios de información 1XYZ suministrados por operadores de TPBC.

Al respecto, el proyecto de resolución establece que los cargos de acceso entre operadores de telecomunicaciones para marcación 1XY de las modalidades 2, 3 y 4 y la numeración 1XYZ se regirá por lo establecido en el artículo 4.2.2.19 de la resolución 087.

Dicha disposición no contempla el valor del cargo de acceso que remunere la red móvil para servicios de información. De conformidad con la regulación vigente cualquier comunicación que se origine o termine en una red móvil es una comunicación móvil y es este el operador responsable del servicio, es decir este fija su tarifa y cancela al operador local si es en este donde se originó la comunicación el cargo de acceso, no obstante creemos que este servicio supera la definición de una llamada fijo-móvil y para él se podría definir un cargo de interconexión.

La única remuneración que se hace a un operador móvil por concepto de cargo de acceso y uso es en la prestación del servicio de larga distancia internacional entrante el cual esta fijado en un valor promedio de \$273 pesos.

De acuerdo con lo establecido en el proyecto, un usuario móvil puede marcar al servicio 113 prestado por un operador de TPBCL, en este orden de ideas, el responsable del servicio de información es el operador local, debiendo por lo tanto el operador móvil donde se origina la comunicación facturar y transferir el valor recaudado y el operador de TPBC cancelar al operador móvil un valor por concepto de cargo de acceso y uso.

¿Cual es este valor? El artículo 4.2.2.19 de la Resolución 087 no lo establece.

¿Se deberá cancelar el mismo valor que cancela un operador de TPBCLD por su terminación de tráfico de larga distancia internacional entrante?

Si esto fuera así, ¿cual seria la posibilidad de competir con un operador móvil en la prestación de estos servicios?

Si el prestador es un operador de TPBC y la comunicación se genera en un móvil, el solo pago de cargos de acceso dejaría al operador de TPBC fuera del mercado, ya que si la llamada se genera en un operador local con destino al servicio 113 prestado por un operador móvil (el cual además gozaría con mantener el esquema de marcación al que ya esta habituado el usuario) el operador móvil dentro de sus costos tendría que asumir un cargo de acceso no superior a \$40 pesos.

Artículo Quinto

Frente a la propuesta de la CRT de que los operadores deben entregar a los demás operadores y a los prestadores del servicio que cuenten con numeración 113Z del mismo municipio, distrito o área geográfica, la información en medio magnético y en

formato de base de datos, de todos los suscriptores o usuarios, se hace necesario establecer una forma de remunerar el acceso a esta información o se establezcan reglas simétricas entre los operadores, puesto que la actualización y mantenimiento de la misma implica costos adicionales para cada operador, según lo establecido por el mismo regulador en su documento de análisis.

Por lo anterior, las bases de datos tienen un valor agregado que requiere ser cuantificado como antes lo anotamos, máxime cuando el número de abonados no es igual para cada operador.

Propuesta

- Posibilitar el cobro de la información de los usuarios de otros operadores para ser incluidos en el directorio telefónico.
- En su defecto, la información del directorio telefónico debería ser solo la del respectivo operador que lo emite.
- No debe ser obligatorio compartir la información de los usuarios con la competencia, aún entre los diversos subsectores (TPBC-TPBC, TPBC-TMC, etc.)
- Los usuarios de TPBC deben solicitar por escrito su inclusión en el servicio de los usuarios lo soliciten por escrito y facultad de cobrar para incluirlos en el servicio;
- Los usuarios de TPBC que quieran hacer parte del servicio de directorio telefónico deben asumir el costo de figurar con su información en las respectivas bases de datos como sucede con el servicio que prestan los operadores de TMC.
- Eliminar la obligatoriedad de la versión impresa del directorio telefónico o al menos establecer que solo serán gratuitas al servicio 113 cuando no se publique directorio telefónico las consultas sobre información de usuarios residenciales, pudiendo cobrarse las solicitudes de información comercial y de cualquier otro tipo.
- No eliminar la numeración 113 a los operadores de TPBC;
- Que en la concesión de los mismos beneficios del régimen aplicable a los operadores de TMC por contrato, o se modifiquen a favor de los usuarios, ya que las dos barreras de acceso que los suscriptores del servicio de TMC deben sortear para aparecer en las bases de datos de información según lo descrito con anterioridad, hacen que esa obligación resulte inocua para los móviles;
- El servicio de información por operadora hoy está en competencia, pero deben reglamentarse nuevas condiciones para prestar el servicio en equidad;
- Todos los prestadores del servicio de información deben prestar el servicio en las mismas condiciones que se establezcan para los operadores de TPBC (publicación de directorio telefónico de páginas blancas impreso o eliminación de esta obligación para los operadores de TPBC y en uno y otro caso aplicaría la onerosidad del servicio desde la primera llamada);
- Eliminación de la limitación regulatoria en el suministro de información por medio del 113, excepción hecha de la información de entretenimiento;
- No interferencia en la fijación de costos de facturación, estos deben regirse por los contratos de interconexión; de esta forma estas tarifas son reguladas por el mercado;
- Las bases de datos de los operadores de TPBC deben tener al menos el mismo valor que se les da a las bases de datos de usuarios de los operadores móviles, no hay lugar a discriminarlas cuando la única diferencia entre unos y otros es la movilidad. Si ese es el caso, la información de los usuarios móviles se limitaría al nombre y número de teléfono del suscriptor o usuario autorizado, o bien, restricción a las bases de datos de los usuarios de TPBC.
- Dejar a los operadores de TPBC el uso del número 113 para información local y asignación del número 130 para información nacional.
- Establecer un cargo de acceso hacia y desde operadores móviles para servicios diferentes al fijo móvil (servicios de información, 01-8000, números 1XY, etc).