



Santiago de Cali, 03 de Noviembre de 2005

Señores.

Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. CRT
Atn. Proyecto reglamentación servicio 113
Carrera 13 No 28 – 01 Piso 8
Santa Fe de Bogotá

**Ref. Comentarios al proyecto de resolución
sobre "Reglamentación del servicio 113 y
130 de información telefónica"**

Los siguientes son nuestros comentarios al proyecto de resolución aparecido en la página de Internet de CRT sobre el tema de la referencia:

1. De manera general debe introducirse una definición clara sobre las características técnicas y de infraestructura mínimas que deben cumplir los operadores de call center que pretendan prestar los servicios de información telefónica. Esto evitaría que oportunistas inexpertos compitan de manera desigual con los operadores de call center.
2. En el Artículo 1 aparece la indicación: "El suministro de esta información no comporta la realización de transacciones comerciales". Quiere esto decir que no es posible implementar dentro del sistema de información telefónica 113, servicios comerciales equivalentes, por ejemplo, a las páginas amarillas del directorio telefónico impreso? De ser esto cierto se estaría limitando la posibilidad de arbitrar ingresos importantes que permitan disminuir la tarifa de acceso al usuario o subsidiar el suministro de información de servicios sociales, información turística, oficial, etc. Sugerimos que en la reglamentación se indique con claridad que tipo de comercialización o cobro diferente a la tarifa de acceso del usuario puede implementarse.
3. Artículo 7.4.4. Nos parece que la actualización de la base de datos de usuarios debe hacerse como máximo con una frecuencia mensual, no hay razones técnicas que no lo permitan y por el contrario la oportunidad de la actualización marcará la diferencia con el directorio telefónico impreso, todo ello a favor del usuario. Sugerimos que la base de datos con la información de usuarios sea suministrada a través de Internet y por este mismo medio se actualice.

... soluciones de alta tecnología que unen mercados

Global Voz Ltda. Calle 29 Norte # 6N-35, Cali, Colombia -- Tel. (2) 524 2400, (2) 660 8692, Fax (2) 668 8452 - www.globalvoz.net



4. Artículo 7-4-5, sobre exclusión de números de usuario. Sugerimos que esta exclusión se haga únicamente en la fuente, es decir, se solicite ante el operador local y este la excluya en su base de datos, de lo contrario cada operador del 113 tendrá una información diferente en cuanto a números excluidos se refiere.
5. Un aspecto muy importante a tener en cuenta es la diferencia de información que existe entre la base de datos que tiene el Operador Local, (Basada en la asignación del servicio a sus suscriptores, que no necesariamente son los usuarios) y la base de datos que tienen la entidad que edita o genera el directorio telefónico impreso, (Base de datos comercial), la diferencia es bastante apreciable porque finalmente es ante la empresa que edita el directorio hacia donde el interesado se dirige a solicitar la publicación de un determinado número telefónico relacionado con determinado nombre de usuario, esto se hace muy frecuente cuando se trata de usuarios comerciales en donde mucha veces las líneas aparecen adjudicadas a nombre de empleados de la entidad dueña de las mismas, igualmente ocurre cuando un determinado local cambia de dueño o de inquilino. Este caso de depuración de las bases de datos y la concordancia, suscriptor - usuario, es un tema que debiera aprovecharse para reglamentarse en esta resolución, una forma sería obligando tanto a los editores de directorios impresos como a los operadores de 113 a que suministren a los operadores locales las bases de datos con las modificaciones que han hecho a la información básica recibida y sean los operadores locales los obligados a actualizar, producir y validar la "Base de Datos Maestra", utilizable para diferentes entidades, entre ellas la fuerza pública y demás organismos de seguridad.
6. Artículo 13.2.2.1, parágrafo 1. La utilización del número 195 no tiene un empleo claro por parte de los municipios y en la mayoría de ellos se desconoce su existencia, la posibilidad de cobro con tarifa especial da una serie de posibilidades de adelantar campañas municipales de diferente índole, sugerimos que dentro de esta resolución se le de una definición y reglamentación precisa a este servicio.
7. Artículo 13.2.2.4, tratando de la definición del servicio 113Z faltó al final especificar que se trata de información telefónica local.
8. Artículo 13.2.2.4.2 Procedimiento para la asignación. Dentro de los requisitos que se exijan para la autorización a un operador de call center para prestar servicios de información telefónica local (113Z) debe estar contemplada la obligación de que el servicio se opere desde la respectiva área local, sea esta su sede principal o sede secundaria, ello por múltiples razones: Uno de los objetivos de esta reglamentación es procurar enriquecer la información al usuario con información turística, cívica, de eventos etc. y ello difícilmente se

... soluciones de alta tecnología que unen mercados



puede hacer con propiedad si no se opera desde el sitio e incluso con personal del sitio. En muchas ocasiones es necesario guiar al usuario para que encuentre determinada dirección. Otro propósito de la reglamentación es evitar caer en pseudo monopolios y que grandes call center se apoderen del grueso del mercado de los servicios de información 113 del país, sugerimos exigir que al menos la mitad de la numeración 113Z sea reservada para empresas con sede principal en el área local y favorecer de esta manera el fortalecimiento de la empresa local sin darle exclusividad ni ventaja competitiva.

9. Artículo 13.2.2.8. Dentro de las normas de autorización de utilización de un número 113Z o 130Z debe establecerse un plazo máximo para iniciar la operación del servicio autorizado, so pena de ser anulada la autorización de no cumplirse con el plazo fijado, igual proceder deberá ocurrir si determinado operador de servicios de información mantiene inactivo durante determinado tiempo un servicio autorizado (seis meses, por ejemplo), en este caso la CRT podrá recuperar el número para asignarlo a un nuevo solicitante.

Agradecemos de antemano la atención a la presente y quedamos comprometidos a suministrar las aclaraciones que sobre el particular a bien tengan solicitamos.

Atentamente.


Jenner Rentería De La Cruz
Gerente General

... soluciones de alta tecnología que unen mercados

Global Voz Ltda. -- Calle 29 Norte # 6N-35, Cali, Colombia Tel. (2) 524 2400, (2) 660 8692, Fnx (2) 668 8452 -- www.globalvoz.net