

SERVICIOS DE INFORMACIÓN -113
COMENTARIOS RECIBIDOS POR CORREO ELECTRÓNICO

ORBITEL

Principios Regulatorios a ser observados

Reducción de costos de transacción: como principio general, la regulación tiene por tarea reducir estos costos en aras de poder ofrecer unas mejores tarifas para los usuarios; adicionalmente este principio también está consagrado en artículo 87.8 de la Ley 142 de 1995 y el artículo 5.1.4. de la resolución 087 de 1997 tal y como fue compilada en la Resolución 575 de 2002 donde se estipula que un mismo servicio no se puede remunerar dos veces. En tal sentido, se debe permitir que los operadores que ya tienen contratos de facturación con los operadores locales, lo puedan hacer extensivos a este nuevo servicio. De tal suerte que si un usuario usa en un mismo ciclo de facturación los servicios de larga distancia y de información con un mismo operador que gestiona ambos servicios, solo se le podrá cobrar a ese operador una sola factura, de acuerdo a lo anunciado en el documento de análisis que soporta el presente proyecto de resolución.

Facilidad de interconexión: con el ánimo de evitar dilaciones en la entrada de nuevas ofertas en la prestación del servicio de información, la regulación debe permitir que este tráfico pueda ser enviado a través de las interconexiones actuales que tienen los distintos operadores, siempre y cuando se respeten los estándares de calidad determinados en la regulación.

Otro punto importante que debe ser considerado, es el posible desequilibrio que se estaría creando con la exclusión de los operadores móviles de este proyecto regulatorio. El principio fundamental que se debe respetar y promover es la paridad en la marcación para una misma categoría de servicio independiente de la red de acceso utilizada; una actuación contraria, estaría creando una barrera de acceso y continuaría protegiendo a una industria a la cual el Estado ha venido favoreciendo de distintas maneras.

Caso de negocio

	Call Center Hoy		Propuesta CRT	
	Pesos	%	Pesos	%
Ingresos				
Unidades por factura	1		1	
Tarifa	421		421	
Total	421		421	
Costos y Gastos				
Costo facturación	0	0%	253	60%
Remuneración RED	0	0%	9	2%
Call Center	156	37%	156	37%
Administración	21	5%	21	5%
Cartera incobrable	8	2%	8	2%
Mercadeo	42	10%	42	10%
Total	228	54%	490	116%
Ebitda	193		-69	
Margen Ebitda	46%		-16%	

Del anterior análisis se observa fácilmente que el negocio presenta altos riesgos dados los costos que dependen de la regulación (remuneración de red y facturación). La siguiente sensibilidad nos muestra el margen de Ebitda según el número de llamadas por factura

Servicios de información nacionales

La nueva regulación sobre el particular debe equiparar los derechos y obligaciones a los operadores que prestamos los servicios de información de directorio telefónico a nivel nacional, además que debe partir de la existencia de operadores diferentes a los operadores móviles que operan en este mercado, suministrando información gratuita a sus usuarios.

Importante que el proyecto de resolución comprenda mecanismos para el manejo de los conflictos que pueden generarse entre los operadores establecidos y los operadores de servicios de telecomunicaciones, planteando (i) formas de entrega de la información, (ii) periodicidad de la actualización de la información, (iii) las tarifas de los operadores establecidos deben responder a costos los cuales podrán verificarse por la Comisión mediante prueba de imputación, (iv) acceso a los servicios de información de abonado telefónico desde plataformas prepago y desde teléfonos públicos, y (v) competencia de la CRT para la solución de conflictos, entre otras.

Propuesta

- Que se permita el uso de las interconexiones actuales entre los distintos operadores para enrutar el tráfico del servicio de información.
- Que en el caso que un usuario de un operador establecido haga uso con un mismo operador de dos servicios (por ejemplo: Fijo-Móvil y Servicio de información o Larga Distancia y Servicio de información), solo se permita el cobro de una factura por parte del establecido al operador que presta los servicios.
- Que para evitar asimetrías en la marcación desde las redes móviles para los servicios de información nacional, se tenga una sola estructura numérica para el acceso al servicio, es decir 130Z y que no subsistan dos estructuras como queda plasmado en los documentos presentados por la CRT: 113 y 130z.
- Revisar los costos de facturación y recaudo en especial los de las redes móviles, de lo contrario el negocio sería inviable y se generaría un monopolio en dicho servicio.
- Precisar en la regulación que se expida sobre el particular que “la provisión de servicios de información podrá complementarse con el servicio de conexión al usuario al número objeto de información, para lo cual el proveedor de servicios de información deberá atenerse al régimen de prestación del servicio respectivo. En caso de no contar con el respectivo título habilitante, el operador del servicio de información telefónica deberá utilizar las redes de los operadores TPBCL, TPBCLE, TPBCLD, TMC, PCS, Trunking, dependiendo del tipo de servicio y ámbito de cubrimiento del mismo.”
- Incluir medidas que prevean o eviten conflictos entre operadores de telefonía y operadores de servicios de información.