

Bogotá, noviembre 19 de 2016

Señores
Comisión de Regulación de Comunicaciones
CRC
Ciudad

Atención
Doctor
Germán Darío Arias
Director Ejecutivo

Referencia. Comentarios Agenda regulatoria 2017-2018.

Respetado Doctor Arias

ASUCOM como entidad que propende por la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, y como miembro de la INTUG, se permite presentar sus reflexiones y recomendaciones sobre la propuesta de agenda regulatoria publicada por la CRC. Cabe resaltar que varios de los temas que aquí exponemos han sido insistentemente planteados a la CRC en ocasiones anteriores sin que se haya obtenido mayor eco respecto de los mismos, por lo que esperamos que bajo su administración finalmente se atiendan estos problemas que aquí se plantean.

Dominancias

Si bien la CRC ha actuado decididamente ante el problema de dominancia en servicios móviles, este tema ha opacado la existencia de dominancias mucho mayores en otros mercados, en especial en los mercados municipales de servicios fijos. Al respecto, en comentarios a agendas pasadas de la CRC indicamos que la misma OECD llamó la atención respecto a lo inadecuado de la metodología y del estudio usado en su momento para determinar que no había dominancias en mercados de acceso fijo a internet, cuando la misma OECD encontró fuerte evidencia de su existencia, con lo cual se puede decir que dicho estudio fue por lo menos desafortunado.

Tampoco tuvimos noticias sobre el final de los procesos relacionados con actuaciones particulares sobre dominancia en mercados fijos que se plantearon hace años, con lo cual preocupa que los usuarios estén desprotegidos al no verse mayor voluntad en avanzar en dicha problemática.

Si a lo anterior se suma la simultaneidad de dominancias de un actor en múltiples servicios en un mercado geográfico, ello, frente a las dinámicas de empaquetamiento que son la norma hoy en el mercado, llevan a considerar que los riesgos aquí se amplifican.

Por lo anterior, solicitamos que la CRC incorpore en la agenda un proyecto en el que se revise a profundidad, y sin los problemas metodológicos evidenciados por la OECD, la existencia de posibles dominancias y fallas de mercado en los mercados municipales de servicios fijos (telefonía, acceso a internet y televisión por suscripción), y en consecuencia se establezcan remedios regulatorios preventivos adecuados.

Acceso a la televisión abierta gratuita.

ASUCOM ha insistido tanto a la CRC como a la ANTV en la problemática del acceso a la señal gratuita de televisión que se ha presentado por el posible incumplimiento de lo previsto en el artículo 11 de la ley 680 de 2001 por parte de operadores de servicios de televisión por suscripción. Lo anterior vulnera derechos fundamentales a la información de los usuarios pues se ven abocados por este incumplimiento a pagar un servicio de televisión cerrada para acceder a una señal que es y debe ser gratuita.

Considerando lo anterior, la CRC debe establecer con urgencia un proyecto regulatorio específico para analizar a profundidad este problema en el mercado y los posibles remedios regulatorios y las recomendaciones de acción que resulten para las entidades de control, en especial a la SIC por temas de competencia y a la ANTV por protección al consumidor.

Sobre la problemática del Roaming Internacional

ASUCOM en múltiples comunicaciones ha planteado la necesidad de una intervención directa de las tarifas de roaming internacional, considerando que las mismas evidencian precios muy por encima de las pruebas de imputación de costos que resultan de analizar los elementos involucrados en este tipo de servicios (tarifas de larga distancia internacional y tarifas de cargos de acceso móviles, así como tarifas de planes de datos en países de mayor número de viajeros internacionales colombianos).

Si bien la CRC en concordancia con algunas de las herramientas que propone la OECD ha mejorado la regulación sobre información asociada al servicio, logrando leves mejoras en la situación, se evidencia que en la práctica el margen que se genera como renta monopólica en estos servicios continuaría siendo excesivamente alto, generando con ello una pérdida de bienestar al usuario consumidor.

Es menester aquí indicar que la OECD misma plantea también como alternativa, ante la evidencia de tarifas altas, y a pesar de las mejoras en información, la posibilidad de intervención tarifaria directa por parte de los reguladores.

Así mismo, la CRC tiene un mandato legal ineludible de actuar sobre las tarifas ante la evidencia de una falla de mercado¹, la cual en este caso cae de bulto, tanto así que incluso es un tema de amplio conocimiento y discusión tanto en la OECD como en la CITEL², organismos el primero al que pretende ingresar Colombia y el segundo al que ya pertenece.

Adicional a lo anterior, no puede eludirse la responsabilidad de la CRC diluyendo la discusión en el hecho de que algunos insumos correspondan a redes de proveedores en el extranjero, pues si ello fuera así, hoy en día no podría regularse en la practica ningún servicio, pues en muchos casos los servidores que soportan los sistemas de información que los componen, así como algunos tramos de red, corresponden a esta situación³, para no hablar del total de insumos electrónicos de las redes que provienen del extranjero. En últimas, ellos deben ser considerados como simple insumo el cual se espera que los proveedores negocien y obtengan en el mercado a costos eficientes, siendo su deber ofrecer a los usuarios tarifas orientadas a costos eficientes mas utilidad razonable.

Considerando lo anterior, y en aras de cumplir con las obligaciones legales de la CRC previstas en los artículos 22 y 23 de la Ley 1341 de 2009, y en concordancia con el numeral 4 del artículo 2⁴ y el artículo 7 de la misma Ley, se solicita respetuosamente incluir en la agenda regulatoria un proyecto que tenga como objetivo la revisión de las condiciones tarifarias del roaming internacional de voz y datos, la verificación de las tarifas respecto de los costos eficientes involucrados en su prestación, y de encontrarse una falla de mercado en el sentido de que las tarifas no reflejen los costos mas una utilidad razonable, se propongan remedios regulatorios de intervención directa de las tarifas en desarrollo del mandato previsto en el artículo 23 de la ley 1341 de 2009. Para el efecto se agradece tener en cuenta la información enviada a la CRC sobre la materia en comunicaciones pasadas de ASUCOM⁵.

Sobre la protección del usuario frente al spam en voz y servicios push distintos al SMS en sistemas móviles

¹ Numeral 1 del artículo 22 y artículo 23 de la ley 1341 de 2009.

² Ver por ejemplo el “Informe de Diagnóstico sobre Roaming Internacional a partir del Cuestionario sobre los Servicios de Roaming Internacional” de la CITEL publicado en octubre de 2013. disponible en el URL <https://www.citel.oas.org/en/SiteAssets/About-Citel/Publications/ROAMING%20-%20VERSION%20ESPANOL.pdf>

³ Vg. no se podría regular la velocidad de banda ancha como hoy se hace pues un tramo del servicio corresponde a conectividad internacional, no podría regularse tarifas fijo a móvil pues los sistemas de información que soportan las bases de datos de las redes móviles muchas veces tienen redundancia extraterritorial en servidores ubicados fuera del país, y así sucesivamente.

⁴ “Protección de los derechos de los usuarios... los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable...”

⁵ En particular la comunicación de enero 30 de 2014. referencia “Proyecto regulatorio sobre condiciones de prestación del Roaming Internacional”, enviada por correo electrónico a la dirección roaminginternacional@rccom.gov.co y al director de la entidad.

En la actualidad existe una tendencia a utilizar los servicios de centros de llamadas para múltiples funciones, encontrando que en muchos casos se realizan llamadas masivas a los usuarios para ofrecer servicios que no han sido solicitados, y en muchos casos acudiendo a bases de información no autorizadas por los usuarios mismos.

Lo anterior genera molestias graves en el ciudadano, encontrando que en muchos casos son los mismos proveedores de los servicios quienes llaman a ofrecer servicios que el usuario no requiere.

Estas prácticas se configuran en el equivalente al spam en los servicios de voz, que es mucho más molesto que el spam de correo electrónico o que los SMS no deseados, sobre los que ya actuó la CRC con sendas regulaciones que corrigen en gran medida esta problemática.

Encontramos así mismo que en otros países se han generado soluciones adecuadas de bases de datos de números excluidos donde el ciudadano que no desee este tipo de llamadas registra su número, y donde los centros de llamadas tienen prohibido realizar ofertas comerciales y de mercadeo a dichos números, cuando ellas no han sido solicitadas por el usuario⁶.

Así, se solicita a la CRC o bien formular un proyecto específico, o bien ajustar el alcance de los proyectos de actualización de régimen de protección al usuario, de modo que se analice la viabilidad de establecer similar mecanismo en Colombia, y de ser el caso incorporarlo a la regulación.

En el mismo sentido, se ha evidenciado recientemente la llegada de mensajes tipo push en terminales inteligentes ofreciendo toda suerte de servicios y ofertas por parte del proveedor móvil, con opciones que no son claras para el usuario y que no cumplen con lo ya previsto para ofertas por SMS, por lo que es pertinente que la CRC analice estas prácticas y ajuste lo pertinente en lo referente a la regulación de este tipo de prácticas.

Esperamos que estos aportes contribuyan al establecimiento de un régimen que logre proteger los intereses de los usuarios.

Cordialmente.

*Ernesto Rodríguez Medina
Presidente ASUCOM*

⁶ Ver por ejemplo el “do not call registry” establecido por la FCC en Estados Unidos en el URL <https://www.donotcall.gov/>