



Implementación de Acuerdo de Roaming en América del Sur
Plan de Acción para Dinamizar el Mercado de Servicios de
Roaming

5 de Agosto de 2009

1. Introducción y Antecedentes

La Iniciativa de Integración de la Infraestructura Regional Suramericana (IIRSA) contempla como uno de sus proyectos estratégicos dentro de su Agenda de Implementación Consensuada, el proyecto denominado Implementación de Acuerdo de Roaming en América del Sur.

Para avanzar en este proyecto, se requiere articular iniciativas destinadas fomentar la creación de mercados competitivos de *roaming*. IIRSA y los actores de la industria, ya han trabajado en la identificación y priorización de estas iniciativas; las cuales requieren, para su materialización, de un plan de acción consensuado entre todos los actores de la industria.

Este trabajo es el resultado de una serie de estudios y encuentros, donde participaron los actores más relevantes de la industria: operadores, autoridades regulatorias, entidades gubernamentales (i.e., Ministerios de telecomunicaciones, iniciativas regionales) y asociaciones de la industria (i.e.; GSM Association –GSMA- y GSMA Latin America).

Entre los hitos más importantes de este proyecto, cabe mencionar:

- **Marzo de 2008, Taller IIRSA-Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL)** sobre “Servicios de *roaming* Internacional para Telecomunicaciones Móviles” con la participación de representantes de reguladores, operadores y asociaciones de telecomunicación de 18 países. En este encuentro se plantearon los principales aspectos de la industria y fue el origen de un estudio detallado llevado más adelante por IIRSA
- **Noviembre de 2008, Primer Grupo Técnico Ejecutivo (GTE) en Bogotá**, en este encuentro se presentaron las conclusiones e iniciativas de desarrollo de roaming, frutos del estudio en Suramérica conducido por el BID/IIRSA y se intercambiaron ideas entre reguladores y operadores al respecto
- **Diciembre de 2008, en Punta del Este**, en el marco de la reunión plenaria de GSMA LA, donde se celebró entre los operadores una reunión especial para tratar el tema de roaming, con participación de IIRSA.
- **Mayo de 2009, Segundo GTE en Cusco y Taller CITEL en el marco de su XIV Reunión del Comité Consultivo Permanente I (CCP.I CITEL)** donde se avanzó en la discusión de las iniciativas y se acordó, principalmente entre reguladores, un primer *borrador* de iniciativas a impulsar. Este borrador fue circulado por IIRSA, entre operadores, reguladores y otros actores relevantes, para sus comentarios
- **Julio de 2009, en San José**, en el marco del encuentro de GSMA LA, donde se realizó una presentación de las iniciativas propuestas por GSMA LA y se llevó adelante una mesa redonda para discusión de iniciativas de roaming (tanto de los reguladores como de los operadores).

Hasta el **10 de Julio** del presente año se recibieron los comentarios y observaciones de todos los actores involucrados, tanto al primer *borrador* con las iniciativas surgidas en Cusco, como a las iniciativas propuestas por GSMA LA. El presente documento considera todos ellos.

2. Objetivo

El objetivo del presente documento es delinear un plan de acción viable y consensuado con todos los actores, que incluya las iniciativas destinadas a dinamizar y armonizar los servicios de *roaming* en Suramérica.

Este plan de acción debe constituir una base para:

- lograr un **documento único y consensuado**, acerca de lo discutido en términos de iniciativas, e
- identificar **próximos pasos** (actividades, responsables)

Estas iniciativas surgieron a raíz de la identificación de oportunidades y desafíos para la mejora del servicio, en términos de costos, calidad y cobertura. La identificación de iniciativas fue un proceso abierto, donde todos los participantes pudieron proponer sus propios puntos de vistas y comentar sobre las iniciativas propuestas.

En este sentido, el proceso de revisión de propuestas fue realizado, a veces, con el formato de mesa redonda, y otras veces cada actor realizó una revisión individual que luego compartió con el resto.

En general, existe cierto consenso acerca de las iniciativas a abordar, aunque no en todos los casos se prioriza las iniciativas de igual forma. Esto puede deberse tanto a la heterogeneidad de los países (diferentes necesidades, diferentes contextos regulatorios) como a las posturas de los diferentes actores debido a su posición en la industria.

Este documento intenta armonizar los diferentes puntos de vista, ya que como se mencionó en los encuentros previos, se requiere consenso y colaboración de todos los actores para avanzar en el proyecto IIRSA.

3. Iniciativas

Durante las reuniones, las iniciativas fueron agrupadas en 3 bloques:

- Iniciativas de tarificación y tributación
- Aspectos Técnicos y Fraude
- Regulación

A continuación, cada grupo de iniciativas está presentado en su correspondiente bloque. Cada iniciativa va precedida de un cuadro resumen de la misma para facilitar su comprensión y al final se incluye un cuadro resumen refundido de todas las iniciativas.

3.1. Iniciativas de Tarificación y Tributación

3.1.1. Estandarización de la información

Iniciativa	Objetivo	Principales actividades	Posible Responsable	Plazo para Conclusión
Estandarización de la información	Proveer al usuario de información clara, homogénea, actualizada y completa	<ul style="list-style-type: none"> • Relevamiento de mejores prácticas • Definición de plantilla (<i>template</i>) de información a ser provista por cada operador y canales de información 	<ul style="list-style-type: none"> • GSMA, administración y financiamiento • URSEC/REGULATEL/CITEL, definición de template y presentación centralizada 	Primer Semestre de 2010

Contexto

Si bien el roaming es un servicio conocido entre los usuarios de telefonía móvil, los aspectos vinculados a su tarificación y servicio no son siempre informados de manera clara y amigable. Entre otras cosas, el usuario de roaming se enfrenta a cierta incertidumbre respecto al precio final a pagar y al tipo de servicio al que podrá acceder.

Esto no significa que los operadores no brinden esta información, muchas veces esta información está disponible en los sitios web de los operadores o vía call center, sin embargo, la compilación y entendimiento de la misma no es amigable para el usuario. Esta incertidumbre no sólo afecta a los usuarios finales de roaming, sino que también limita su uso y divulgación ante segmentos muy sensibles al precio.

Objetivo

La iniciativa de Estandarización de la Información tiene como objetivo brindar al usuario toda la información necesaria para que pueda usar el servicio con certidumbre. En este sentido, los atributos que tiene que cumplir la información son:

- Claridad
- Homogeneidad
- Actualización
- Suficiencia

Alcance

Si bien el aspecto clave a informar al usuario se relaciona con los precios del servicio, el alcance de esta iniciativa se relaciona también con información de cobertura, operadores potenciales, acceso a otros servicios (por ejemplo, voice mail). Es decir, los aspectos más relevantes para el usuario que viaja.

Un aspecto a remarcar en esta iniciativa es la necesidad de simplificar y estandarizar la información entre operadores. Por ejemplo, la información sobre precio debe ser final (evitando dar información discriminada, como por ejemplo impuestos o costo de larga distancia) y a la vez común para todos los operadores.

El usuario de roaming tiene necesidad de información no solamente antes del viaje, sino también durante el mismo. En este sentido, la iniciativa debe contemplar la facilidad de acceso a la información, como por ejemplo el acceso sin costo desde el terminal.

La iniciativa debe determinar qué información sobre roaming deben presentar los operadores. A esta información podrán acceder los usuarios por dos medios: desde el portal del operador directamente o desde la página de un tercero (i.e., la autoridad regulatoria) y también desde su propio terminal.

La página del operador sólo contendrá información de sus propios servicios (en su sección de roaming), en tanto que la página del regulador, la de todos los operadores.

Se propone la siguiente información a incluir en esta estandarización:

- Definición y condiciones de activación del servicio.
- Servicios disponibles de las redes que brindan el servicio de roaming (Por ejemplo: voz, datos, SMS, buzón de voz, caller ID, etc.) y descripción de límites y restricciones.
- Precio final para cada tipo de servicio (voz, SMS y datos, incluyendo la diferencia del precio entre llamadas realizadas y recibidas),
- Planes comerciales existentes, particularmente aquellos con costos reducidos.

Possible Responsible

La Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones de Uruguay (URSEC) más otros actores del área de la regulación (Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones – REGULATEL- y CITEL), en conjunto con GSMA LA.

3.1.2. Estudios sobre bi-tributación

Iniciativa	Objetivo	Principales actividades	Posible Responsable	Plazo para Conclusión
Estudios sobre bi-tributación	Reducir carga impositiva de los servicios de roaming	<ul style="list-style-type: none"> • Corto plazo: foco en la suscripción de acuerdos bilaterales • Largo plazo: avanzar en la creación de un convenio regional para disminuir la bi-tributación 	<ul style="list-style-type: none"> • Corto plazo: IIRSA y otras iniciativas regionales • Medio plazo: REGULATEL • Largo plazo: CITEL 	Corto plazo: Primer Semestre 2010 Medio y Largo plazo: a definir

Contexto

Uno de los temas críticos en la provisión de servicios de roaming es el precio del servicio, el cual se ve fuertemente impactado por los casos de bi-tributación (imposición simultánea de impuestos indirectos sobre la tarifa mayorista y la tarifa minorista). En base a un estudio previo, se observó que en la mayoría de los países de la región los servicios de roaming se ven afectados por este fenómeno.

Objetivo

La iniciativa tiene como objetivo buscar alternativas para reducir la carga de la doble imposición a los servicios de roaming y así permitir una reducción de precios sin afectar la rentabilidad de los operadores.

Alcance

Dada su naturaleza, esta iniciativa requiere una implementación en tres fases:

- **Una de corto plazo:** orientada a realizar un diagnóstico de la situación en base a un estudio que explore cuál es el estado de los regímenes tributarios de telecomunicaciones país por país -y en la región-; el que además analice la doble tributación en términos de acuerdos bilaterales o multilaterales.

- **Una de medio plazo:** orientada a buscar soluciones entre dos países prioritarios. Por ejemplo, suscribiendo acuerdos binacionales, o bien, incluyendo dentro de acuerdos tributarios binacionales ya existentes los impuestos sobre roaming, o bien, exceptuando los servicios mayoristas de la carga de impuestos indirectos o, finalmente, clasificando los servicios de roaming como importación/exportación, y por lo tanto exceptuarlo del gravamen
- **Una de largo plazo:** orientada a la creación de un acuerdo regional para evitar la bi-tributación en roaming.

El criterio para definir los países prioritarios a tratar en el medio plazo se centra en la definición de países con mayor:

- flujo actual de roaming
- población en zonas fronterizas
- intercambio comercial
- tratados bilaterales activos

Possible Responsible

Las actividades del corto plazo pueden ser lideradas por la Iniciativa IIRSA para la región de Suramérica, y por otras iniciativas regionales (i.e., Proyecto Mesoamérica) para otras regiones.

Para las actividades de medio y largo plazo el coordinador general podría ser REGULATEL y CITEL, respectivamente.

3.2. Aspectos Técnicos y Fraude

3.2.1. Plataforma de Roaming Prepago

Iniciativa	Objetivo	Principales actividades	Posible Responsable	Plazo para Conclusión
Plataforma de roaming prepago	Ampliar cobertura del segmento prepago	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de factibilidad • Desarrollo de las especificaciones de la plataforma • Piloto con 3 operadores (de al menos 3 países) • Desarrollo de más operadores 	<ul style="list-style-type: none"> • IIRSA • ANATEL 	Segundo Semestre de 2010

Contexto

Más del 80% de la base actual de suscriptores móviles es prepago; sin embargo, en la mayoría de los casos no existe disponibilidad del servicio de roaming para este producto.

La falta de cobertura de roaming prepago obedece a dos factores principales; poca demanda del servicio por parte de los usuarios prepagos (generalmente de menores ingresos que los postpago y con menor movimiento internacional) y altos costos de implementación de la solución prepago por operador. Ambos factores se traducen en una falta de retorno sobre la inversión requerida para implementar el servicio.

En la medida que se quiera armonizar y universalizar el roaming en Suramérica, necesariamente se deberá avanzar en la cobertura de roaming para este servicio. En este sentido, se deben buscar soluciones que requieran recursos limitados para su implementación, dada la expectativa de retorno.

Objetivo

El objetivo de esta iniciativa es crear una solución regional que permita universalizar el acceso al roaming para los usuarios prepago.

Alcance

La iniciativa debe comenzar con un estudio de factibilidad, relevando la demanda real y analizando las especificaciones requeridas a la solución. Luego debe relevarse y analizarse las soluciones disponibles tipo hub (hub de Customized Application for Mobile Network Enhanced Logic -CAMEL- y solución regional de top-up: tarjetas prepagas para comprar en cualquier país de la región y utilizar con cualquier operador), para poder soportar el servicio.

Debe incluirse una prueba piloto con operadores que voluntariamente decidan conectarse durante esta etapa (preliminarmente, 3 operadores durante el piloto). Finalmente, en base a los resultados se extenderá la solución al resto de los operadores.

La iniciativa tiene que orientarse a buscar alternativas costo-efectivas porque las que se conocen hasta ahora no resultan rentables.

Una de las soluciones a ser analizadas en más detalle es la propuesta de Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) de Brasil de Plataforma Regional Integrated Management System (IMS).

La creación de una solución regional debería contemplar e incluir también a los proveedores de servicios (Carriers LDI, Carriers de señalización, clearing de datos, clearing de finanzas, etc.)

Es necesario plantear el caso de negocio de una solución regional pero también por país, ya que la demanda e inversión podrían variar mucho de país a país.

Posible Responsable

El liderazgo de la iniciativa, en su fase inicial de investigación, podría estar a cargo de la Iniciativa IIRSA en conjunto con ANATEL.

3.2.2. NRTRDE

Iniciativa	Objetivo	Principales actividades	Posible Responsable	Plazo para Conclusión
NRTRDE (Near Real Time Roaming Data Exchange)	Reducir el fraude en roaming	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar NRTDRE con alcance en Voz y Datos. • Otras soluciones normativas tales como retención de pagos en caso de sospecha de fraude y criminalización de la reprogramación de International Mobile Equipment Identity (IMEI) 	<ul style="list-style-type: none"> • GSMA LA • REGULATEL/CITEL 	Fin de 2009 2010

Contexto

El fraude en roaming constituye una fuente de costos significativa para los operadores, el cual tiene connotaciones técnicas y jurídicas.

Actualmente, el procedimiento de prevención utilizado es el HUR (High Usage Report), el cual resulta obsoleto dado los tiempos de notificación de eventos de fraude entre redes (aprox. 36 horas). La prevención de fraude requiere tiempos menores de notificación, por eso, GSMA ha lanzado una iniciativa global para limitar el impacto del fraude desarrollando una solución que reduzca significativamente la detección y tiempos de reacción.

Estas medidas han resultado en una iniciativa conocida como NRTRDE (Near Real Time Roaming Data Exchange), intercambio de data de roaming en tiempo casi-real, lo cual permite el intercambio automático de archivos de tráfico de roaming desde el operador visitado al operador de origen, usualmente dentro de un par de horas.

Objetivo

El objetivo de esta iniciativa es la implementación de NRTRDE tanto para voz como para datos en los operadores de la región.

Alcance

Actualmente, los operadores latinoamericanos se encuentran en proceso de implementación de NRTRDE y se espera que hacia fines de 2009 cerca del 90% de ellos cuenten con esta tecnología en sus redes.

En un contexto más amplio, el ataque al fraude debe ser acompañado de reformas legales que, entre otras cosas, permitan a los operadores retener pagos a participantes de la interconexión donde se sospeche fraude, mientras se desarrollan las investigaciones apropiadas. Asimismo, debiera analizarse la posibilidad de criminalizar el acto de la re-programación de IMEI u otro tipo de vulneración de los terminales sin la correspondiente autorización. Tales reformas proporcionarían a los operadores móviles un mayor alcance para actuar contra la sospecha de fraude.

Posible Responsable

GSMA LA.

REGULATEL y CITEL, por otro lado, deberían liderar la investigación sobre los pasos que otros gobiernos y reguladores hayan tomado, y animar a sus gobiernos nacionales a implementar las reformas requeridas que apoyen a la industria móvil a enfrentar el fraude de roaming.

3.2.3. Reconocimiento de CLI

Iniciativa	Objetivo	Principales actividades	Posible Responsable	Plazo para Conclusión
Reconocimiento de Calling Line Identification (CLI)	Mejorar la calidad de servicio de roaming	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de requerimientos en torno a CLI por país. Implementación de reconocimiento de CLI para la región. 	<ul style="list-style-type: none"> REGULATEL/IIRSA 	Primer Semestre de 2010

Contexto

Una excelente oportunidad de mejora a la calidad de servicios se encuentra en la posibilidad de que el usuario de roaming pueda identificar la llamada entrante (llamada CLI, por sus siglas en inglés), como también pueda realizar una llamada saliente y ser identificado. Este servicio de valor agregado reviste mayor importancia en el ámbito del roaming, ya que el receptor incurrirá en el costo de roaming en caso de aceptar la llamada.

La inclusión o no de esta información está por lo general en manos de los Carriers internacionales, quienes muchas veces optan por no incluirla para incurrir en menores costos.

Objetivo

El objetivo de esta iniciativa es impulsar la entrega del CLI en las llamadas de roaming.

Alcance

Se requiere que los carriers internacionales de cada país en la región, tengan la capacidad de entregar el CLI de origen a los operadores móviles, entendiendo que esto facilita y mejora la calidad del servicio no sólo de roaming internacional sino también la calidad de las llamadas internacionales. Para avanzar en esta línea, se necesita:

- Establecer políticas que faciliten esta implementación en la medida de lo técnicamente posible, sobre todo en los países donde por métodos de identificación hoy no se puede realizar,.
- Reconocer la entrega de CLI de origen como un elemento de calidad y garantía de que la llamada no fue cursada por Bypass.
- Se debe involucrar a los proveedores de Larga Distancia (Carriers) como también los proveedores de equipos de conmutación como centrales (MSC, MSX, MSS.)

Lo anterior, permitirá estimular el tráfico de roaming a través de una mejora en el porcentaje de llamadas recibidas/aceptadas, y también mas fácil acceso a voicemail.

Posible Responsable

REGULATEL en coordinación con IIRSA tomará el liderazgo de esta iniciativa, analizándola en base a sus implicancias con todos los actores de la industria móvil y carriers.

3.2.4. Implementación de GRQ

Iniciativa	Objetivo	Principales actividades	Posible Responsable	Plazo para Conclusión
Implementación de Global Roaming Quality (GRQ)	Mejorar la calidad de servicios a través de la medición de indicadores clave	<ul style="list-style-type: none"> Definición de indicadores a ser monitoreados Análisis de recursos necesarios para la aplicación de los sets definidos Incluir a los proveedores de servicios de larga distancia (Carriers) y de red. 	<ul style="list-style-type: none"> GSMA LA: coordinación del acuerdo REGULATEL: definición de indicadores a medir junto a GSMA LA 	Primer Semestre 2010

Contexto

Un obstáculo importante que enfrentan los operadores móviles para asegurar y mejorar la calidad de servicio es la cadena altamente compleja del roaming. Muchos actores están involucrados en la entrega del servicio de roaming extremo a extremo a través de los distintos países y redes del mundo. Los carriers internacionales a menudo aplican enrutamientos que no necesariamente son los más óptimos en términos de la calidad que recibe el usuario final.

Acordando sistemas de medición e indicadores de desempeño (Key Performance Indicators –KPI-) comunes, será posible identificar las causas de la mala calidad del servicio y generar las soluciones para los cuellos de botella, en lo que a los operadores móviles corresponde.

Lo anterior, sin embargo, no permite garantizar ni asegurar la calidad extremo a extremo del servicio de roaming, considerando que existen otros actores - distintos a los operadores - que también participan en la cadena de valor del servicio.

Objetivo

El objetivo del proyecto de GRQ en Latinoamérica es entregar un marco de trabajo neutro para el monitoreo pro-activo y reactivo y para el mejoramiento de calidad de servicio de roaming extremo a extremo y la implementación de esto en la mayoría de las redes de la región.

Alcance

El cumplimiento de esta iniciativa incluye:

- La celebración de un acuerdo marco para definir los indicadores de GRQ a ser aplicado por los operadores (KPI).

- Evaluar y cuantificar el impacto que implicaría la aplicación de estos indicadores y sus sets de pruebas.

Possible Responsible

GSMA LA será la responsable de coordinar el proyecto. REGULATEL, en colaboración con GSMA LA, serán los responsables de los indicadores de GRQ a monitorear.

3.2.5. Desarrollo de una Plataforma Regional IMS

Iniciativa	Objetivo	Principales actividades	Posible Responsable	Plazo para Conclusión
Desarrollo de una plataforma regional IMS	Mejorar costos y calidad del roaming mediante utilización de tecnología Next Generation Network (NGN)	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis detallado de inversiones y retorno de la iniciativa. • Entendimiento del actual plan de desarrollo tecnológico de los operadores para su adecuación a una eventual red IMS 	<ul style="list-style-type: none"> • ANATEL 	Segundo Semestre 2010

Contexto

La tecnología de redes NGN genera una oportunidad para cambiar sustancialmente las plataformas de telecomunicaciones. Una plataforma basada en una red IMS originaría una serie de beneficios para el roaming regional:

- Menores costos
- Control de fraude
- No dependencia de Carriers monopólicos
- Solución al roaming fronterizo
- Roaming prepago
- Mejora de calidad

Objetivo

El objetivo de esta iniciativa es analizar la viabilidad de implementar una plataforma regional IMS, de modo de atacar varias restricciones al roaming con una iniciativa de fondo.

Alcance

La implementación de una plataforma de estas características, supone las siguientes actividades:

- el desarrollo detallado del proyecto, analizando su factibilidad técnica y rentabilidad económica.
- la elaboración de un marco regulatorio regional que la soporte.
- implementación de una prueba piloto.
- difusión de los resultados y extensión al resto de la región.

Se trata de una iniciativa de largo plazo, que en su fase primera requiere una definición detallada del alcance y plan de acción.

Possible Responsible

ANATEL será el encargado de liderar la iniciativa, con el apoyo de GSMA LA.

3.2.6. Liberación de Gateways Internacionales.

Iniciativa	Objetivo	Principales actividades	Posible Responsable	Plazo para Conclusión
Liberación de Gateways internacionales (puntos de conexión de llamadas internacionales)	Reducir precios de roaming por medio de una mayor competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Relevamiento de la situación e implicancia de los monopolios de gateways por país • Identificación de iniciativas en países seleccionados 	REGULATEL	Primer Semestre de 2010

Contexto

Un aspecto crítico en la formación de precios del roaming se relaciona con el cargo de larga distancia internacional, el cual es contratado por los operadores móviles a los carriers internacionales.

El mercado de carriers internacionales es heterogéneo entre los países de Suramérica, existiendo algunos donde este servicio está monopolizado o no se encuentra sujeto a las fuerzas del mercado que aseguren su competitividad.

Este contexto, junto al hecho que el volumen para la región negociado por los operadores móviles con los carriers internacionales es poco significativo (en términos del tráfico mundial), origina altos costos de larga distancia internacional (LDI).

No sólo se ven afectados los precios por estas condiciones, sino que también la calidad de servicio resulta perjudicada ante la falta de alternativas para los operadores.

Objetivo

El objetivo de esta iniciativa es liberar los gateways internacionales, para así reducir los precios finales al usuario y mejorar su calidad de servicio.

Alcance

La iniciativa comprende las siguientes etapas:

a. Estudio sobre Gateways Internacionales / LDI

Como primer paso, sería importante llevar a cabo un estudio detallado para obtener mayor información sobre el actual estado de la interconexión de larga distancia y gateways internacionales en los distintos países, a través de la región.

b. Implementación de recomendaciones

El resultado del estudio debiera consistir en una serie de recomendaciones para los gobiernos y reguladores en cuanto a cómo mejorar el mercado de interconexión internacional, lo cual debiera ser aplicable a aquellos países en que exista monopolio de Gateway y/o los Operadores Móviles que por diversas causas no puedan tener autorización para obtener una licencia como carrier de larga distancia.

Posible Responsable

La iniciativa sería liderada por REGULATEL.

3.2.7. Fraude por Bypass

Iniciativa	Objetivo	Principales actividades	Posible Responsable	Plazo para Conclusión
Fraude por Bypass	Mejora de la calidad al usuario y protección del fraude de larga distancia	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de la normativa y contexto de cada país para prevenir el bypass Recomendaciones por país 	<ul style="list-style-type: none"> CITEL/IIRSA y otras iniciativas regionales 	Primer semestre de 2010

Contexto

El bypass es una actividad que genera perjuicios al usuario, por pérdidas de calidad del servicio, a los operadores, por pérdida de tráfico, y a la vez genera distorsiones de mercado, ya que los oferentes de este servicio no están sujetos a las mismas condiciones regulatorias y tributarias que los operadores.

El bypass tiene tratamiento desigual entre países, no en todos los casos se encuentra tipificado de igual manera.

Objetivo

El objetivo de esta iniciativa es definir e impulsar un contexto regulatorio y legal a nivel regional y nacional que ayude a combatir el fraude por bypass.

Alcance

El desarrollo de esta iniciativa incluirá:

- La identificación de los marcos regulatorios y legales en otros países destinados a prevenir el bypass, a fin de extrapolar experiencias a Suramérica
- La identificación de recomendaciones para la región en torno a la prevención del bypass

Como ejemplo de recomendaciones a generar, se podría recomendar a todos los reguladores de los estados miembros que se declare y tipifique penalmente como ilícito la conducta del bypass. O si no, recomendar a los Reguladores que autoricen a los operadores a cortar el servicio directamente cuando se detecte una situación de bypass o, en aquellos países donde la norma lo requiera, recomendar que en el supuesto que los Reguladores reciban una denuncia de los operadores, dicha denuncia debe ser tramitada en forma expedita y éstos accedan a poder cortar los servicios a quienes contrataron los móviles a través de los cuales se realiza esta conducta ilícita de bypass.

Posible Responsable

CITEL en colaboración con IIRSA y otras iniciativas regionales serían los responsables de liderar esta iniciativa, decisión basada en el alcance del estudio, que comprende la recopilación y análisis de aspectos legales, de política y regulatorios de todos los países.

3.2.8. Roaming Fronterizo Inadvertido

Iniciativa	Objetivo	Principales actividades	Posible Responsable	Plazo para Conclusión
Roaming fronterizo inadvertido	Limitar roaming indeseado entre fronteras	<ul style="list-style-type: none"> • Relevamiento de mejores prácticas para limitar roaming inadvertido. • Implementación en zonas prioritarias 	GSMA LA	Primer Semestre de 2010

Contexto

El problema de roaming fronterizo inadvertido se origina en aspectos técnicos, básicamente cuando un usuario se encuentra en una zona fronteriza y la señal de una red en el país limítrofe es más

potente que la del país del usuario. El usuario en estas circunstancias: a) realiza una comunicación haciendo uso no deseado del roaming y pagando precios mucho más caros que el uso local, o b) no puede efectuar la comunicación por dificultades técnicas asociadas al roaming.

Existen diferentes alternativas para solucionar este tema. Los operadores han avanzado en la disminución de este problema; sin embargo, aún quedan algunos problemas en la región.

Objetivo

El objetivo de esta iniciativa es limitar los casos de roaming fronterizo inadvertido y mejorar la experiencia del cliente que se encuentra en zonas fronterizas utilizando servicios móviles.

Alcance

La iniciativa incluye el abordaje de:

- Un estudio para definir las mejores prácticas y mecanismos para prevenir el roaming indeseado, como también un relevamiento del impacto actual del problema en las zonas fronterizas.
- La implementación de las recomendaciones del estudio.

Posible Responsable

GSMA LA podría ser la encargada de recopilar las mejores prácticas para prevenir el roaming fronterizo inadvertidos y liderar la iniciativa.

3.3 Regulación

3.3.1 Creación de una Zona de Roaming Fronterizo Local

Iniciativa	Objetivo	Principales actividades	Posible Responsable	Plazo para Conclusión
Creación de una zona de roaming fronterizo local	Mejorar precios de comunicación a habitantes de zonas fronterizas	<ul style="list-style-type: none"> • Priorizar zonas fronterizas para implementar un proyecto piloto • Analizar alternativas regulatorias, técnicas y comerciales para crear zonas fronterizas • Implementar piloto y divulgar resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • IIRSA: gestión del proyecto e identificación de zonas prioritarias en Suramérica • Proyecto Mesoamérica: identificación de zonas prioritarias en Centroamérica • Equipo de trabajo mixto para la implementación 	Primer Semestre de 2010: Identificación de zonas y definición de alternativas Piloto en 2010

Contexto

El roaming fronterizo en Suramérica, potencial y real, constituye un aspecto crítico dado los 16 millones de habitantes viviendo en zonas de frontera en la región. Estos habitantes, que usualmente transitan la frontera diariamente por razones laborales, se enfrentan a la imposibilidad de realizar llamadas al otro lado de la frontera (que significa, sin embargo, una corta distancia geográfica), dado los costos restrictivos del roaming internacional o de la LDI.

Objetivo

El objetivo de esta iniciativa es crear una zona de roaming fronterizo local, donde los habitantes de zonas de frontera que circulan frecuentemente a ambos lados de la misma, puedan comunicarse de lado a lado pagando tarifa local.

Alcance

Esta iniciativa incluye la realización de las siguientes actividades:

- Identificación de zonas fronterizas prioritarias para una prueba piloto
- El análisis de alternativas regulatorias, técnicas y comerciales para crear estas zonas
- El desarrollo de los pilotos en las zonas seleccionadas
- La difusión de resultados y extensión a otras zonas



Posible Responsable

En sus fases de selección de zonas y definición de alternativas, el proyecto sería liderado por las iniciativas de integración regional, IIRSA y Proyecto Mesoamérica, en sus regiones respectivas. En las fases de implementación, se requiere el esfuerzo coordinado de todos los actores.

Cuadro Resumen de Iniciativas

Iniciativa	Objetivo	Principales actividades	Posible Responsable	Plazo para Conclusión
1. Estandarización de la información	Proveer al usuario de información clara, homogénea, actualizada y completa	<ul style="list-style-type: none"> • Relevamiento de mejores prácticas • Definición de plantilla (<i>template</i>) de información a ser provista por cada operador y canales de información 	<ul style="list-style-type: none"> • GSMA, administración y financiamiento • URSEC/REGULATEL, definición de template y presentación centralizada 	Primer Semestre de 2010
2. Estudios sobre bi-tributación	Reducir carga impositiva de los servicios de roaming	<ul style="list-style-type: none"> • Corto plazo: foco en la suscripción de acuerdos bilaterales • Largo plazo: avanzar en la creación de un convenio regional para disminuir la bi-tributación 	<ul style="list-style-type: none"> • Corto plazo: IIRSA y otras iniciativas regionales • Medio plazo: REGULATEL • Largo plazo: CITEL 	Corto plazo: Primer Semestre 2010 Medio y Largo plazo: a definir
3. Plataforma de roaming prepago	Ampliar cobertura del segmento prepago	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de factibilidad • Desarrollo de las especificaciones de la plataforma • Piloto con 3 operadores (de al menos 3 países) • Desarrollo de más operadores 	<ul style="list-style-type: none"> • IIRSA: estudio • ANATEL: especificaciones y piloto 	Segundo Semestre de 2010
4. NRTRDE	Reducir el fraude en roaming	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar NRTRDE con alcance en Voz y Datos. • Otras soluciones normativas (i.e. retención de pagos en caso de sospecha de fraude y criminalización de la reprogramación de IMEI) 	<ul style="list-style-type: none"> • GSMA LA • REGULATEL/CITEL 	Fin de 2009 2010

Iniciativa	Objetivo	Principales actividades	Posible Responsable	Plazo para Conclusión
5. Reconocimiento de CLI	Mejorar la calidad de servicio de roaming	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de requerimientos en torno a CLI por país. Implementación de reconocimiento de CLI para la región. 	<ul style="list-style-type: none"> REGULATEL/IIRSA 	Primer Semestre de 2010
6. Implementación GRQ	Mejorar la calidad de servicios a través de la medición de indicadores clave	<ul style="list-style-type: none"> Definición de indicadores a ser monitoreados Análisis de recursos necesarios para la aplicación de los sets definidos Incluir a los proveedores de servicios de larga distancia (Carriers) y de red. 	<ul style="list-style-type: none"> GSMA LA: coordinación del acuerdo REGULATEL: definición de indicadores a medir junto a GSMA LA 	Primer Semestre 2010
7. Desarrollo de una plataforma regional IMS	Mejorar costos y calidad del roaming mediante utilización de tecnología NGN	<ul style="list-style-type: none"> Análisis detallado de inversiones y retorno de la iniciativa. Entendimiento del actual plan de desarrollo tecnológico de los operadores para su adecuación a una eventual red IMS 	<ul style="list-style-type: none"> ANATEL 	Segundo Semestre 2010
8. Liberación de Gateways internacionales	Reducir precios de roaming por medio de una mayor competencia	<ul style="list-style-type: none"> Relevamiento de la situación e implicancia de los monopolios de gateways por país Identificación de iniciativas en países seleccionados 	Iniciativa IIRSA	Primer Semestre de 2010

Iniciativa	Objetivo	Principales actividades	Posible Responsable	Plazo para Conclusión
9. Fraude por Bypass	Mejora de la calidad al usuario y protección del fraude de larga distancia	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la normativa y contexto de cada país para prevenir el bypass • Recomendaciones por país 	<ul style="list-style-type: none"> • CITEL/IIRSA 	Primer semestre de 2010
10. Roaming fronterizo inadvertido	Limitar roaming indeseado entre fronteras	<ul style="list-style-type: none"> • Relevamiento de mejores prácticas para limitar roaming inadvertido. • Implementación en zonas prioritarias 	GSMA LA	Primer Semestre de 2010
11. Creación de una zona de roaming fronterizo local	Mejorar precios de comunicación a habitantes de zonas fronterizas	<ul style="list-style-type: none"> • Priorizar zonas fronterizas para implementar un proyecto piloto • Analizar alternativas regulatorias, técnicas y comerciales para crear zonas fronterizas • Implementar piloto y divulgar resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • IIRSA: gestión del proyecto e identificación de zonas prioritarias en Suramérica • Proyecto Mesoamérica: identificación de zonas prioritarias en Centroamérica • Equipo de trabajo mixto para la implementación 	Primer Semestre de 2010: Identificación de zonas y definición de alternativas Piloto en 2010