

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Estudios Globales y Sociales

Maestría en Relaciones Internacionales

**Regulación Estatal y Políticas de Intervención en el Servicio de
Roaming Internacional**

Situación actual de los países de la Comunidad Andina

María Verónica Nogales Yáñez

Tutor: Marco Aurelio Romero Cevallos

Quito, 2019



Cláusula de cesión de derecho de publicación de tesis

Yo, María Verónica Nogales Yáñez, autora de la tesis titulada “Regulación Estatal y Políticas de Intervención en el Servicio de Roaming Internacional: Situación actual de los países de la Comunidad”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Relaciones Internacionales en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que, en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Quito DM., 26 de junio de 2019

Firma:

Resumen

El propósito de la presente investigación, es realizar un estudio de las condiciones y perspectivas del servicio de Roaming Internacional en los países que conforman la subregión CAN, analizar el proceso atravesado hasta alcanzar Roaming Like by Home o Roaming Like at Home establecido por la Unión Europea, desde junio 2017, e identificar si las experiencias de las zonas de referencia en el mundo, pueden determinar si es requerida la intervención regulatoria del estado y de sus políticas públicas en el funcionamiento de dicho servicio, a través de la emisión de normas regulatorias y/o políticas, que hagan viable mejores condiciones para los usuarios.

Para tal efecto se realiza un análisis de la prestación del servicio de Roaming Internacional en los países que forman parte de la Comunidad Andina; se revisarán también zonas de referencia como la Unión Europea, TLCAN, Alianza Pacifico y Centro América; así como, los diferentes factores que generan distintas condiciones para los usuarios.

Al contar ya con los resultados de la ejecución de la normativa en la Unión Europea, se les prestará especial atención y se hará un recorrido detallado de las acciones que permitieron llegar a la instancia actual.

Se examinará la situación en los países que conforman la Comunidad Andina, mediante el análisis de la oferta del servicio de roaming internacional, para los usuarios de los países, incluyendo los procesos técnicos, comerciales y normativos asociados.

Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

Palabras clave: Roaming internacional, negociación, integración, políticas públicas, regulación.

Agradecimientos

Al Área de Estudios Globales y Sociales de la Universidad Andina Simón Bolívar, por haberme brindado la oportunidad ser parte del programa de Maestría, donde pude compartir dos años de valioso aprendizaje, los cuales han aportado a mi continuo desarrollo profesional.

Al tutor de la presente tesis, Eco. Marco Romero, por su guía inicialmente como coordinador de la carrera y la dirección proporcionada en este trabajo.

A mi familia por apoyarme siempre en todos los proyectos que me planteo.

Tabla de contenido

Agradecimientos.....	7
Tabla de contenido.....	9
Lista de ilustraciones	13
Introducción	15
Antecedentes	21
Pregunta central	21
Sub-preguntas	21
Objetivos.....	22
Objetivo general.....	22
Descripción de problema	22
Justificación de la investigación	23
Capítulo primero.....	27
1. Experiencias de la zona de la UE y otros casos internacionales.....	27
1.1. Servicio de Roaming Internacional.....	27
1.2. Unión Europea	31
1.2.1. Evolución de Tarifas de Roaming para usuario de operadores de la Unión Europea	33
1.3. Investigación y análisis de las prácticas empresariales ejecutadas en las regiones referenciales.	34
1.3.1. Unión Europea	34
1.3.2. TLCAN	38
1.3.3. Centro América y Suramérica.....	40
1.3.4. Alianza Pacífico y Suramérica.....	41
1.3.5. Roaming Internacional, caso: Ecuador	43

1.4. Análisis de los aspectos generales del marco normativo, que inciden en el tema de estudio, en las regiones referenciales.	46
1.4.1. Unión Europea	46
1.4.2. TLCAN	47
1.4.3. Alianza Pacifico	48
1.4.4. TLC entre Brasil y Chile.....	49
Capítulo segundo.....	51
1. Situación Actual del servicio de Roaming Internacional en los países que conforman la Comunidad Andina.....	51
2. Situación actual de la oferta del servicio de Roaming internacional para los usuarios de los países que conforman la Comunidad Andina, incluyendo los procesos técnicos y comerciales asociados.....	54
2.1 Investigación y análisis de las prácticas empresariales ejecutadas en la Zona CAN.....	63
2.2 Análisis de marco normativo en la región ANDINA.	65
Capítulo tercero	69
1. Marco normativo para los países miembros.	69
1.1. Bolivia.....	69
1.2. Colombia.....	70
1.3. Ecuador	71
1.4. Perú	73
2. Análisis de la situación de la CAN y la región ante la aplicación de normativa.	75
Conclusiones	81
Recomendaciones	85
Bibliografía	87
Anexos	95

Anexo I 95

Anexo II 103

Lista de ilustraciones

Figura 1	15
Figura 2	16
Figura 3	17
Figura 4	17
Figura 5	18
Figura 6	19
Figura 7	23
Figura 8	24
Figura 9	28
Figura 10	29
Figura 11	30
Figura 12	35
Figura 13	37
Figura 14	43
Figura 15	64
Figura 16	67
Tabla 1	19
Tabla 2	20
Tabla 3	32
Tabla 4	34
Tabla 5	39
Tabla 6	40
Tabla 7	42
Tabla 8	43
Tabla 9	49
Tabla 10	55
Tabla 11	57
Tabla 12	60
Tabla 13	61
Tabla 14	62

Tabla 15	63
Tabla 16	74
Tabla 17	77
Tabla 18	79

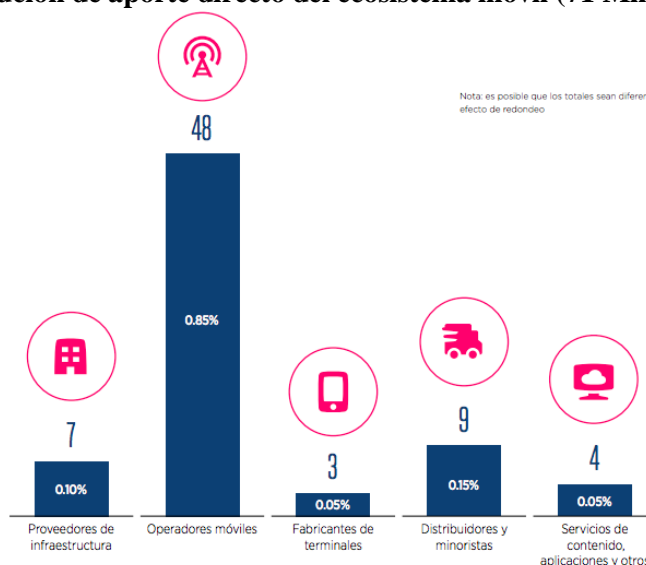
Introducción

En los últimos años, el sector de las Telecomunicaciones ha experimentado un acelerado desarrollo tecnológico y una tendencia a su globalización a nivel de infraestructura y servicios; esto ha implicado importantes inversiones tanto privadas como públicas, obligando a que exista un entorno regulatorio que se acople a estos cambios y de pautas para la acción de las fuerzas de mercado; y de esta forma a su vez propicie el ambiente de la sana competencia entre todos los participantes.

Es importante cuantificar lo que significa el sector en la región, para ello se destacan los siguientes indicadores, publicados en el informe anual de la Asociación GSM (Global System Mobile Communications) GSMA, que es una asociación que define los estándares y procedimientos de los servicios móviles, representando los intereses de los operadores móviles y empresas afines de todo el mundo, las cuales son casi 750 operadores y más de 350 compañías del ecosistema móvil en general. (GSMA 2018)

En el año 2017, las tecnologías y los servicios móviles generaron el 5% del PIB de Latinoamérica, un aporte que representó alrededor de USD 280.000 millones en valor económico; específicamente para el ecosistema móvil, constituyeron USD 70.000 millones (1,2% del PIB); según la GSMA se estima que en el 2025, este se elevará a más de USD 330.000 millones (5,2% del PIB), por concepto de las tecnologías y los servicios móviles. (GSMA 2018, 4) (GSMA 2018, 25)

Figura 1
Distribución de aporte directo del ecosistema móvil (71 Millones) USD



Fuente: (GSMA 2018, 25)

En cuanto a plazas laborales, el ecosistema móvil generó 1,6 millones de empleos en el 2017; esta cifra incluye los puestos de trabajo directos e indirectos. (GSMA 2018, 4)

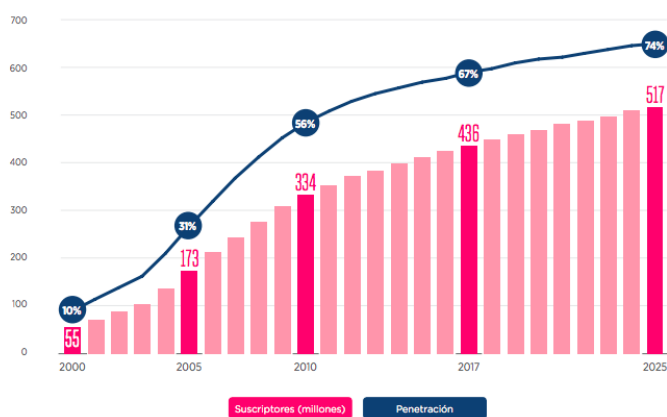
Finalmente, para el sector público, el ecosistema móvil es una fuente de financiamiento por el pago de uso de espectro y tributos.

En el 2017, el aporte general por tributación fue de alrededor de USD 36.000 millones por tributación general, esta suma incluye los impuestos generales y los numerosos impuestos específicos del sector sobre el consumo de servicios móviles existentes en la región. (GSMA 2018, 4)

Por uso de espectro en el 2015, los gobiernos obtuvieron alrededor de 450 millones por las licitaciones de espectro de Ecuador, Brasil, Panamá y Paraguay; en el 2017, la recaudación fue de USD 330 millones en las subastas de espectro en Argentina, Costa Rica y Uruguay. (GSMA 2016, 29) (GSMA 2018, 28)

La Telefonía Móvil, base sobre la cual se provee el Servicio de Roaming Internacional, a mediados del 2018 contaba con 442 millones de suscriptores únicos y se estima que para el 2025 serán 517 millones. (GSMA 2018, 9)

Figura 2
Evolución de suscriptores únicos en América Latina y el Caribe



Fuente: (GSMA 2018, 9)

Es importante recalcar que la mayoría de los usuarios en la región, al momento utilizan aplicaciones IP, registrando una de las tasas de uso de redes sociales más elevadas del mundo, el mismo que se lleva a cabo en su mayor parte, a través de la conectividad móvil, lo cual sustituye a los servicios tradicionales como Voz y SMS tanto a nivel local como internacional. En este punto, se debe destacar que el servicio de Roaming Internacional permite llamadas de voz, envío de SMS y uso de aplicaciones como WhatsApp, Facebook, Instagram, google maps, a través de los

datos, por tanto, el que este segmento siga siendo innovado a nivel de oferta, así como, la expansión de la Telefonía a nivel global, está permitiendo a los operadores monetizar el crecimiento del tráfico de datos móviles y obligará a que sus estrategias se enfoquen de manera efectiva.

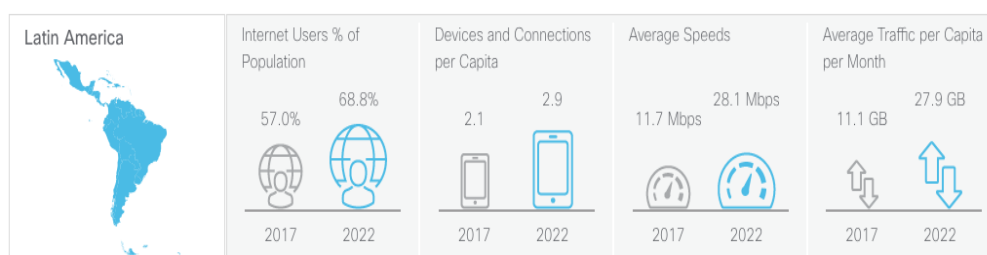


Elaboración propia

En este sentido, el reto para los operadores es que a través de ofertas atractivas, tanto a nivel local como internacional, los suscriptores que se van incrementando, constituyan un consumo efectivo en servicios de voz y SMS (tradicionales) y en la actualidad mayormente en datos; de esta manera, se buscará brindar al cliente una opción que por factores como seguridad, precio y calidad, sea la preferente y se evite en gran medida que se fuguen ingresos por el uso de medios alternativos como redes inalámbricas Wifi gratuitas a nivel local o/e internacional, o la compra de SimCards en el país de destino.

Por su parte Cisco proyecta que al 2022, el 68,8% de la población de América Latina será usuaria de Internet, lo que nos da una idea de las inversiones que deberán realizar los operadores, en infraestructura, para cubrir la demanda, con la velocidad y capacidad requeridas.

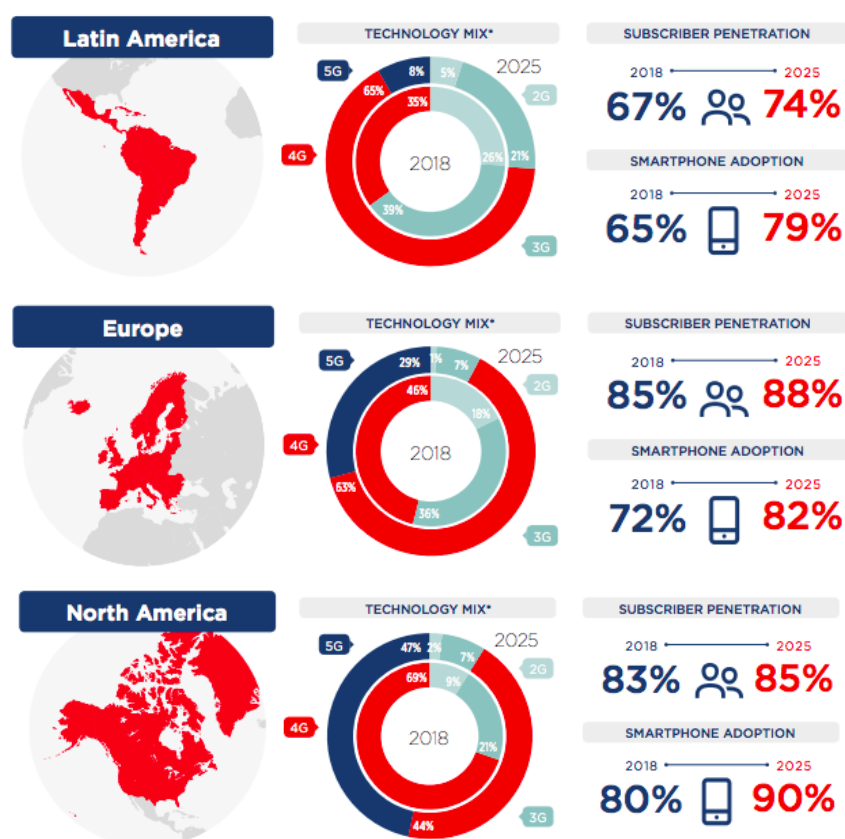
Figura 4
Forecast Internet



Fuente: (CISCO 2019)

Si bien el crecimiento de los suscriptores únicos viene incrementándose en la región, su nivel se encuentra aún alejado de las principales zonas de referencia que se revisarán en el presente estudio; a continuación, los datos:

Figura 5
Suscriptores únicos por país en América Latina y por región, en el 2018 y estimación al 2025



Fuente: (GSMA 2018, 8)

Una vez que se ha detallado el contexto general del tema analizado, nos enfocaremos en el servicio que ha sido escogido como objeto del presente estudio, el Roaming Internacional; este servicio ofrece a los abonados o clientes de una operadora móvil, la posibilidad de usar los servicios de voz, SMS y datos que han contratado, con su misma Tarjeta SIM (Subscriber Identity Module), cuando éstos se encuentren fuera del área de cobertura nacional de su operadora. (Nogales Yáñez 2017, 1)

La necesidad de mantenerse conectado en cualquier lugar del mundo a través de dispositivos electrónicos, es cada vez uno de los intereses primarios de los seres humanos.

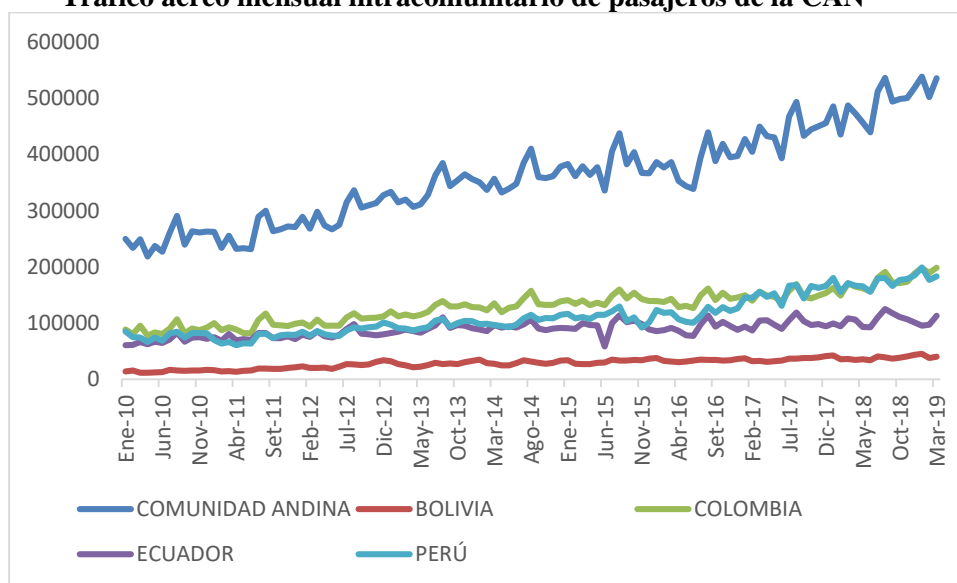
A nivel empresarial también, monitorear los activos en movimiento internacionalmente es de crucial importancia, por el valor de las mercancías

transportadas, esto es un servicio para el sector del transporte, que ayuda a la gestión de las flotas a través de lo que se conoce como Machine to Machine (M2M), concepto que se refiere a la comunicación de máquinas, en este caso a través de la SimCard que se encuentra instalada por ejemplo en un camión que se desplaza de un país a otro.

Si bien al momento la gran mayoría de usuarios que pertenecen a una operadora móvil son capaces de contratar el servicio de Roaming Internacional, existen aún grandes limitantes que privan y condicionan su uso, la principal es su elevado costo y la cobertura que se oferta.

En el ámbito de la movilidad de personas pertenecientes a la CAN, se ha observado que los flujos migratorios se incrementan en el tiempo, una muestra son las estadísticas presentadas en el sistema de información de estadísticas en el transporte aéreo de la Comunidad Andina:

Figura 6
Tráfico aéreo mensual intracomunitario de pasajeros de la CAN



Fuente: (CAN, 2019)
Elaboración propia

Tabla 1
Tráfico aéreo anual intracomunitario de pasajeros de la CAN

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
COMUNIDAD	2.993.022	3.109.377	3.576.619	4.078.705	4.315.267	4.561.373	4.616.013	5.278.540	5.833.677
BOLIVIA	176.316	209.000	298.817	330.671	357.036	384.321	407.530	431.596	460.964
COLOMBIA	1.056.561	1.143.083	1.256.189	1.489.633	1.602.381	1.705.412	1.700.854	1.801.000	2.043.218
ECUADOR	826.965	895.391	980.095	1.096.050	1.115.090	1.140.392	1.099.218	1.195.276	1.267.745
PERÚ	933.180	861.903	1.041.518	1.162.351	1.240.760	1.331.248	1.408.411	1.850.668	2.061.750

Fuente: (CAN, 2019)
Elaboración propia

A nivel general en la Comunidad Andina se ha experimentado un crecimiento en promedio del 10% anual desde el 2010, cada año teniendo sus fluctuaciones, Perú y Colombia son los países que más se destacan.

Tabla 2
Comparativo de tráfico aéreo intercomunitario en un lapso de 10 años

	Mar-10	Mar-19	Variación
COMUNIDAD ANDINA	249.347	535.360	115%
BOLIVIA	12.103	40.458	234%
COLOMBIA	95.671	198.472	107%
ECUADOR	66.810	113.272	70%
PERÚ	74.763	183.158	145%

Fuente: (CAN, 2019)
Elaboración propia

El comportamiento de los habitantes nos permite observar que el alcanzar una oferta eficiente en el servicio de Roaming Internacional, significaría un beneficio para los usuarios ante la facilidad de comunicación, contribuyendo también al crecimiento de sectores como el comercio y turismo.

En tal sentido, la presente investigación plantea realizar un análisis de la prestación del servicio de Roaming Internacional en los países que forman parte de la Comunidad Andina; así como zonas de referencia como la Unión Europea, TLCAN, Alianza Pacífico y Centro América, y los diferentes factores que implican que existan distintas condiciones para los usuarios; el objetivo es identificar la pertinencia de establecer políticas de intervención a través de los órganos reguladores.

El primer capítulo, describe la situación del servicio en la Unión Europea y otras zonas de referencia, principalmente a nivel comercial y normativo.

El segundo capítulo, examina la situación actual en los países que conforman la Comunidad Andina, mediante el análisis de la oferta del servicio de roaming internacional, para los usuarios de los países que conforman la CAN, incluyendo los procesos técnicos, comerciales y normativos asociados.

En el tercer capítulo, se realiza un análisis comparativo del marco normativo que regula la intervención por parte de la Comunidad Andina y/o de sus países miembros, contrastándolo con el de las regiones estudiadas como referencia.

Antecedentes

A partir del 15 de junio 2017, la Unión Europea dio vigencia a la normativa que establece que el servicio Roaming Internacional deberá ser provisto por los operadores a los usuarios, sin generar un costo adicional; esto significa que el pago que se realice a las operadoras por los servicios de datos, voz y mensajería tanto entrantes como salientes; tendrán las mismas tarifas como si hubiesen sido utilizadas en su país de residencia; esta medida es aplicable en todos los países miembros; el proceso para llegar a este hito se inició desde el año 2006.

Por su parte, entre los objetivos que tiene la Comunidad Andina está el de:

Promover el desarrollo equilibrado y armónico de los Países Miembros en condiciones de equidad, mediante la integración y la cooperación económica y social; acelerar el crecimiento y la generación de empleo; facilitar su participación en el proceso de integración regional, con miras a la formación gradual de un mercado común latinoamericano. (CAN 2018).

En base a este propósito, durante varios años la CAN ha mantenido como proyecto el elaborar una normativa que se implemente en el servicio de Roaming Internacional en la región; a través de la presente tesis se busca identificar si es necesaria la intervención estatal, a nivel de normativa y de políticas, para alcanzar las condiciones ahora disponibles para usuarios de otras regiones.

Pregunta central

¿Es necesario establecer políticas que regulen el servicio de Roaming Internacional a nivel regional con el objetivo de mejorar las condiciones para los usuarios en los países que conforman la Comunidad Andina?

Sub-preguntas

¿El precio que se paga actualmente por el servicio de Roaming Internacional en la región, es comparable al ofertado en otras regiones de referencia?

¿Los usuarios que pertenecen a operadores que no tienen presencia en otros países, poseen los mismos beneficios que al ser usuarios de multinacionales como Claro, Movistar o Tigo?, de tener condiciones similares, los operadores independientes o públicos, para igualar la oferta y ser competitivos ¿Estarían subsidiando el servicio de Roaming Internacional?

¿Cuáles son las alternativas para la regulación del servicio de Roaming Internacional, orientadas a reducir el precio del servicio?

Objetivos

Objetivo general

Analizar las condiciones para establecer políticas de intervención en el servicio de Roaming Internacional, para los usuarios de los países de la Comunidad Andina y su funcionamiento.

Objetivos específicos

- Examinar las experiencias de gestión regionalizada del servicio de roaming internacional en diversas regiones del mundo.
- Analizar la situación actual de la oferta del servicio de roaming internacional, para los usuarios de los países de la comunidad andina, incluyendo los procesos técnicos, comerciales y regulatorios.

Descripción de problema

A pesar de que la mayoría de operadores de Telecomunicaciones prestan el servicio de Roaming Internacional a usuarios prepago y postpago, los abonados se encuentran limitados en el uso de tal servicio, al enfrentarse a grandes cuentas al término de su viaje, o recibir la sorpresa de que al llegar a su destino y pese a haber utilizado el servicio por un corto lapso de tiempo, han recibido una notificación de que su saldo se ha terminado.

Si bien es cierto este problema ha venido disminuyendo, actualmente las condiciones de uso se encuentran supeditadas al operador con el cual funciona el usuario; normalmente en las promociones de uso del servicio, los operadores indican que las condiciones aplican según el operador al que se conecte el cliente cuando viaja a otro país.

Por ejemplo, cuando un usuario de la marca Claro viaja a países en donde ella tiene filiales, si el usuario se conecta a otra red como Movistar, el costo será más elevado.

En el caso de las operadoras a las que no tienen presencia en otros países, la oferta al usuario dependerá de los acuerdos de Roaming firmados; a continuación, se observa la oferta de CNT Ecuador, en donde en uno de sus planes, indica que el servicio prestado es únicamente en la cobertura de AT&T, esto significa que si existe una zona en EEUU donde no existe cobertura de este operador, el usuario no contará con el servicio.

Figura 7

Ejemplo de Condiciones de Servicio, CNT EP**CONDICIONES PAQUETES CONTROLADOS DE DATOS ZONA , USA, CNT Y RESTO DEL MUNDO**

- Los paquetes tienen una navegación de 3G.
- Estos paquetes no aplican para equipos Blackberry OS 4,5,6,7.
- El servicio está disponible para planes Post Pago abierto y controlados.
- Para contratar cualquier paquete de datos en Roaming el cliente debe solicitar la activación de Roaming de voz previamente.
- Es necesario que se solicite el paquete de datos de acuerdo al destino de viaje del cliente si corresponde a Zona USA, Zona CNT o a zona Resto del mundo.
- En el caso de requerir un paquete adicional de datos, el requerimiento debe ser enviado por el responsable legal del contrato o a su vez por la autoridad responsable del mismo.
- No posee Roll over.
- El paquete de datos funciona en cualquier zona y se le descontarán los MB de acuerdo a la zona donde realice el tráfico.
- El valor del paquete Roaming de Datos se cobra por 1 ó 30 días, dentro de cada periodo de facturación, no aplica prorrateo.
- En el caso del paquete abierto de datos Zona CNT el costo del mega adicional es de \$2,00 + imp.
- En el caso del paquete abierto de datos Resto del Mundo el costo del mega adicional es de \$6,00 + imp.
- Los Paquetes son solo compatibles con operador AT&T Estados Unidos, en el caso de no tener cobertura no contará con el servicio.
- Serán facturados por separado los paquetes que solicite el cliente.

Fuente: Página Oficial de CNT (CNT 2017)

Esta problemática ha generado dos efectos negativos en la región, por una parte, a nivel mayorista entre operadores, que existan mejores condiciones para los operadores que forman parte de multinacionales y que difícilmente puedan negociar los operadores públicos o independientes, en similares términos, los acuerdos bilaterales entre ellos; esta práctica podría verse como un oligopolio por parte de las marcas con mayor presencia en los distintos países, para establecer estrategias que beneficien al grupo de operadores al que pertenecen. En consecuencia, parece necesario que los operadores públicos o independientes que tienen como objetivo incrementar su cobertura, contraten plataformas como Hubs de Roaming o soluciones de Dual / MultiImsi, generando mayores costos de operación, que se verán reflejados en el precio del servicio, o deberán ser subsidiados por el operador.

Por otro lado, a nivel minorista, ocasiona que la oferta de este servicio al cliente esté direccionada por los operadores que forman parte de multinacionales y que los beneficios sean trasladados parcialmente a sus usuarios, sin que sea posible regular el mercado a través de la competencia de todos sus actores; esto limita la masificación del servicio y genera rentas para los operadores locales o visitantes, a través de las elevadas tarifas que aplican a sus reducidos clientes.

Justificación de la investigación

La iniciativa para disminuir los cargos por el Servicio de Roaming Internacional, que fue parte del proyecto de un mercado único de telecomunicaciones,

Connected Continent, presentado por la Comisión Europea en septiembre de 2013, se ha presentado como un referente de regulación sin precedente para el sector de las Telecomunicaciones; lo que ha significado un gran beneficio para los usuarios de operadores móviles, dando como resultado que actualmente, el Roaming de datos es un 96% más barato que en 2012 (como se puede ver en la Figura 7), el volumen de Roaming de Datos se ha multiplicado por más de 100%, lo que ha significado para los operadores mayores ingresos por el incremento de tráfico generado por el consumo de los clientes. (Comisión Europea 2018)

Figura 8
Evolución de tarifas del servicio de Roaming Internacional en la Unión Europea



Fuente: (Comisión Europea 2018)

Los resultados registrados en la Unión Europea y las tarifas ofertadas por operadores que prestan el servicio en los países que participan en el TLCAN, Centroamérica y la zona Alianza Pacifico, han motivado para que se analice la situación actual en los países de la región andina, y la viabilidad de que, potenciando las competencias asignadas en la Comunidad Andina de Naciones, en alianza con los órganos de regulación, se pueda aplicar un modelo que se ajuste a las particularidades existentes en los países miembros, que los diferencian de los de la UE. Considerando lo indicado, este estudio pretende analizar las condiciones requeridas para establecer políticas de intervención y regulación del servicio, haciendo factible generar un mercado regional ampliado, que permita obtener beneficios similares para los usuarios de los países andinos, es decir precios asequibles, en donde sea posible mantener los servicios de voz, SMS y datos, más allá del ámbito nacional del operador del servicio

con el cual ha establecido su contrato, a fin de obtener un mercado eficiente de roaming internacional, como una base fundamental en la integración. Esto facilitaría, además, la implementación de iniciativas sociales, económicas y comerciales, aportando a la industria y a la sociedad con una investigación que refleje la pertinencia de la regulación de este servicio.

Capítulo primero

Marco teórico

El desarrollo de la presente tesis se enfoca de forma inicial, en describir el nacimiento, evolución y resultados de las políticas ejecutadas en la Unión Europea; así como en otros casos internacionales de referencia para el servicio de Roaming Internacional; de forma adicional, se revisarán las prácticas empresariales ejecutadas en las regiones y el marco normativo que las acompaña, factores que, conjugados, se ven reflejados en las condiciones en las que se presta el servicio.

Para este efecto se describirá la funcionalidad del servicio y se abordará su situación en Europa, destacando el resultado de las políticas promovidas por la Unión Europea, para facilitar la comunicación entre los países que son parte de la misma y las acciones que han debido adoptar los operadores, como una especie de un posible modelo que en el futuro podría ser impulsado a nivel de la región en América Latina, por asemejarse en la disparidad del número de abonados por operador en cada país que conforma al grupo; se expondrán también las acciones tomadas por los operadores en Norteamérica ante los tratados comerciales regionales y la competencia que se genera entre los mismos.

Con el objetivo de realizar un contraste, se incluirá una descripción de los operadores en la región de América Latina, para determinar la factibilidad de aplicar el modelo utilizado en la Unión Europea y finalmente se presentará la situación actual en el Ecuador, describiendo los papeles que desempeñan los operadores; así como los desafíos que enfrenta el regulador y las instituciones a nivel regional, para incentivar a los operadores a presentar ofertas que dinamicen el servicio y representen un beneficio para los usuarios.

1. Experiencias de la zona de la UE y otros casos internacionales.

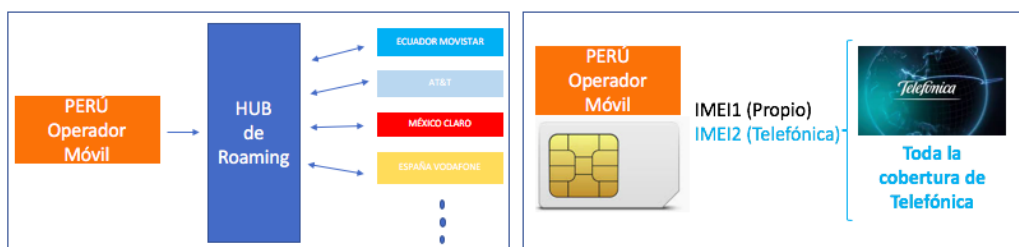
1.1. Servicio de Roaming Internacional

Para la prestación de este servicio las operadoras móviles deben contar con sistemas de mediación Data Clearing House DCH y facturación Financial Clearing House FCH para este tipo de tráfico, establecer acuerdos y/o contratos comerciales de servicio con operadores o proveedores, mantener levantada la señalización, IPX y GRX y finalmente realizar los procesos técnicos requeridos para la conexión con las redes de los otros. Esto representa una importante inversión para las empresas de

telecomunicaciones, por lo tanto, debe ser compensada con los ingresos generados por el consumo de sus clientes propios denominado como Roaming OUT y los que visitan la red del operador, correspondiente a Roaming IN.

Existen dos soluciones que pueden ser implementadas para proveer el servicio de Roaming Internacional, la primera es a través de un tercero, un proveedor que centraliza las conexiones con los operadores, como se observa en la Figura 8, siendo esta vía, una forma rápida de ejecutarlo, sin embargo, debido a los altos costos que significa esta opción, es aceptable el mantenerla mientras es reemplazado por la segunda vía, la cual es a través del establecimiento de acuerdos bilaterales, de forma directa con los operadores en cada país. (Nogales Yáñez 2017, 1)

Figura 9
Modalidad de Hub de Roaming o Dual IMSI



Elaboración propia

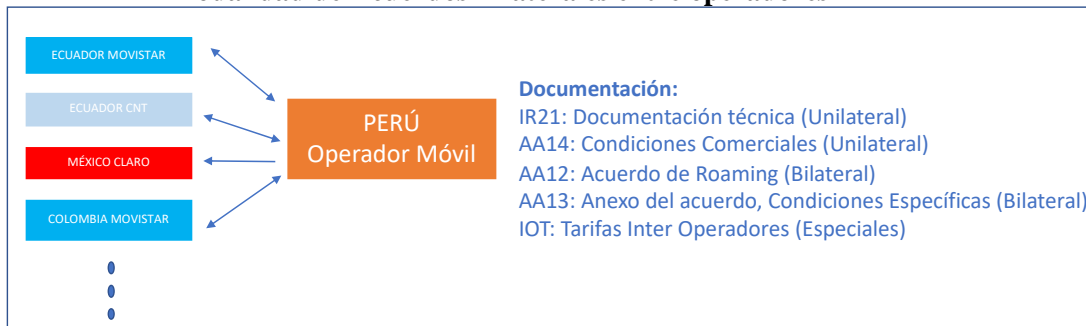
El Hub de Roaming, facilita que, con una sola conexión a una empresa intermediaria, un operador se conecte a los operadores que tiene ya adheridos; esta modalidad permite que el funcionamiento del servicio sea bilateral, es decir, la otra parte también podrá hacer Roaming IN, a través del operador con el que se conecta.

Este servicio tiene costos de conexión, un fee mensual, un costo asociado por consumo en voz, SMS y datos para Roaming OUT; normalmente en el caso que se requiera Roaming IN, se establece un porcentaje de los ingresos (revenue share).

El servicio de Dual IMSI lo presta un operador o empresa intermediaria que a través su IMSI brinda la cobertura y condiciones comerciales que ya posee, es decir que el operador deberá grabar 2 IMSIS en las SIMCards, una de su propia red y otra del operador que presta el servicio, en la Figura 8. se pone como ejemplo que el servicio lo provee Telefónica y a través de su IMSI, en los países que no tiene cobertura el operador solicitante del servicio, para lo cual, se enganchará en la red del país al que visite su Roamer, como si fuera un usuario de Telefónica.

En Dual Imsi, se cobra un fee mensual, cuyo valor por IMSI (depende del número) y costos asociados al servicio de voz, SMS y datos consumidos por los usuarios.

Figura 10
Modalidad de Acuerdos Bilaterales entre operadores



Elaboración propia

En la figura, se presenta, los documentos con los que debe contar un operador móvil:

Por una parte, los unilaterales con los que se identifica y se presenta al operador ante el sector con su AA14, condiciones comerciales y el IR21 con la información técnica.

Para hacer un acuerdo de Roaming se envían los documentos AA13 y AA12, que son el símil del Acuerdo Marco y sus Anexos; de esta forma las partes negociarán las condiciones en las que se establecerá la conexión. Este proceso deberá hacerse de forma individual con cada operador, el tiempo dependerá del interés de la otra parte; en el caso de los operadores que son públicos, puede tomar más tiempo que el promedio, debido a que normalmente requieren la validación de los órganos de control de su país.

En los últimos años las empresas de operadores que tienen presencia en varios países, como América Móvil - Claro, Telefónica - Movistar y Vodafone ,han implementado una modalidad de firma de un documento global, con todas sus filiales, esto significa que con la suscripción de un único contrato, ya se cuenta con un acuerdo con todas las operaciones en donde tienen presencia, esto reduce la parte contractual; sin embargo, en la fase siguiente que es ya la implementación técnica, con el objetivo de garantizar el servicio, el proceso se realiza de forma individual, siendo esta parte la que representa tiempo y costos de transacción.

De forma adicional, al tener acuerdos bilaterales entre operadores, se pueden definir tarifas especiales a través del documento Inter Operator Tariff IOT, lo cual

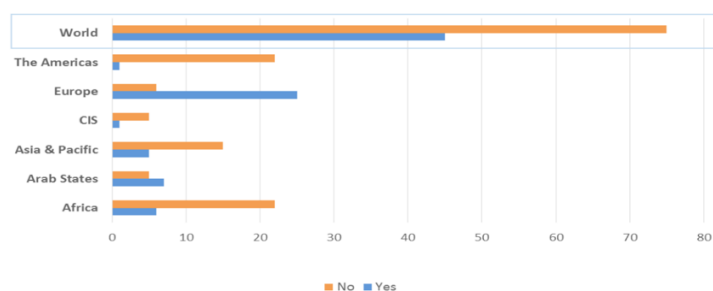
permite establecer mejores condiciones entre sí, con las que pueden diseñar ofertas mayormente atractivas al cliente, constituyéndose así para los operadores, esta modalidad en la opción más idónea para prestar el servicio de Roaming, al eliminar los costos de intermediarios, que se generan al contratar un Hub de Roaming o el Servicio de Dual IMSI.

En el servicio de Roaming Internacional a nivel mayorista, los operadores de Telecomunicaciones son identificados de acuerdo al tipo de empresa, ya que en base a esta división las condiciones, poder o garantías de negociación son distintas; en este sentido, existen los operadores locales o independientes, que normalmente son empresas públicas y los operadores que son parte de filiales a nivel mundial, los cuales son empresas privadas multinacionales. (Nogales Yáñez 2017, 2)

Esto se debe a que las negociaciones para la suscripción de acuerdos bilaterales directos, para las grandes marcas de operadores, presentan una ventaja por ser realizadas a nivel de bloque o grupo, ejerciendo su poder al momento de definir las condiciones, las cuales están enfocadas en un beneficio mayormente unilateral, situación que deja a los operadores locales o independientes en una posición, en la que simplemente evalúan la situación que les puede afectar en menor medida.

El escenario descrito se presenta mayoritariamente a nivel mundial y cuando en respuesta a la competencia que se genera en el mercado, no existen condiciones favorables para establecer un acuerdo de tarifas entre los operadores; las medidas regulatorias adoptadas pueden representar una solución para aplanar las diferencias, dependiendo del factor que causa disparidad o ruido, la normativa se aplica sobre el negocio mayorista, es decir con techos a las tarifas aplicadas entre operadoras, para el uso de su red o a la parte minorista que significa la oferta a los usuarios. A continuación, se presenta una gráfica que permite identificar su intervención a nivel internacional:

Figura 11
Número de países regulados por región



Fuente: (Comisión Europea 2018)

1.2. Unión Europea

Como se muestra en la Figura 10., el continente europeo es un referente en cuanto a la aplicación de normativa para el sector de las Telecomunicaciones; ellas se encuentran orientadas a permitir el acceso universal de la población y otorgar este beneficio a los usuarios finales. Durante 10 años la Comisión Europea ha estado trabajando para reducir los recargos que los operadores de telecomunicaciones cobran a sus clientes, cada vez que cruzan una frontera, mientras usan su dispositivo móvil; debido a estas intervenciones, desde 2007 los precios del Roaming han disminuido en más del 90%.

El proyecto de un mercado único de telecomunicaciones (Connected Continent) fue presentado por la Comisión Europea en septiembre de 2013 y pasó por un proceso de revisión, negociaciones y aprobaciones, en donde el Parlamento Europeo votó su primera lectura del proyecto de ley en abril de 2014; el Consejo adoptó un mandato para las negociaciones en marzo de 2015; las mismas tuvieron lugar con un acuerdo el 30 de junio, mismo que fue adoptado formalmente por el Consejo el 1 de octubre y por el Parlamento Europeo el 16 de octubre del mismo año (Comisión Europea 2018).

Los votos de aceptación del 16 de octubre del 2015, fueron celebrados por las principales autoridades; en su discurso el Vicepresidente de la Comisión responsable del mercado único digital, Andrus Ansip, manifestó que los logros alcanzados eran el resultado de los intensos esfuerzos para poner fin a los cargos de Roaming en la Unión Europea y para salvaguardar el Internet abierto, poniendo énfasis en que esta medida no es sólo sobre dinero, sino que representa reducir las barreras en el mercado único digital y es un primer paso hacia un mercado único de telecomunicaciones (Comisión Europea 2018).

Con la aplicación de la ley a partir del mes de abril del 2016, los usuarios experimentaron significativas reducciones en las cuentas por el consumo de Roaming Internacional, debido a que se establecieron valores máximos adicionales que los operadores deben aplicar a las tarifas locales.

A partir del 15 de junio del 2017, los europeos pagan el mismo precio al utilizar sus dispositivos móviles cuando viajan dentro de la UE, como lo hacen localmente, es decir dentro de su propio país; esto significa a nivel comercial minorista la desaparición del Roaming Internacional dentro de esta región. Ver Figura 7.

Como se ha indicado en los párrafos anteriores, este logro se alcanzó tras una serie de decisiones, ajustes regulatorios y otras medidas adoptadas por diversas instancias europeas, de una manera bastante activa. A continuación, se sistematizan tales medidas, en forma cronológica en la Tabla 1, lo cual nos permitirá tener una idea aproximada del momento en el que nos encontramos en la región andina.

Tabla 3
Línea de tiempo de acciones ejecutadas por la Comisión Europea

AÑO	ACCIONES
2006	La Comisión Europea lanzó una consulta en la que participaron los operadores, reguladores y usuarios de los estados miembros para recopilar datos sobre los principios generales del servicio. Como resultado de las comunicaciones recibidas, la Comisión se enfocará en igualar las tarifas de Roaming, a los precios locales, para los servicios de voz, mensajería y datos.
2007	Medida Minorista: Según la información entregada, la oferta mayorista está parcialmente establecida por el mercado (oferta y demanda), la primera regla para evitar las sobrecargas en los precios de Roaming se comunicó en el 2007; estableciendo los precios máximos para las llamadas telefónicas realizadas y recibidas en el extranjero. Estos precios máximos se aplicaban a todos los consumidores, a menos que opten por paquetes especiales ofrecidos por los operadores.
2008	Medida Minorista: La Comisión Europea propuso reducir el precio de los mensajes de texto en Roaming y estableció que los usuarios deben recibir alertas a través de un mensaje automático, informándoles sobre los cargos por Roaming de datos, correspondientes al país en el que viajaban.
2009	Medida Minorista: El límite de precios en las llamadas en Roaming se redujo aún más y se introdujo un límite de precios en los SMS, así como medidas para evitar billshocks en las facturas. Medida Mayorista: A nivel mayorista, sobre el precio que se pagan entre operadores cuando visitan sus redes, se establecieron límites a la tarifa para el servicio de datos de Roaming.
2010	Medida Minorista: A partir del 1 de julio de 2010, la Comisión estableció que existirá un límite de 50 EUR (más IVA), en datos, en el consumo de los usuarios; para lo cual el operador tuvo que interrumpir la conexión a Internet móvil, si el cliente alcanzaba el límite, a menos que el mismo haya indicado que deseaba continuar con su uso ese mes en particular. Medida Mayorista: El costo de hacer y recibir llamadas en el extranjero en la Unión Europea se hizo un 73% más barato que el de 2005. A nivel mayorista los precios máximos para el Roaming de datos cayeron a 0,80 EUR por megabyte.
2011	Medida Minorista: En el servicio de Voz los usuarios no pagaron más de 0,35 euros por minuto, por las llamadas realizadas y 0,11 euros por minuto por las llamadas recibidas en el extranjero, en la UE. Medida Mayorista: A partir del 1 de julio de 2011, el límite para los precios mayoristas de Roaming de datos cayó a 0,50 EUR por megabyte.

2012	<p>Medida Minorista: Se redujeron aún más los precios máximos en las llamadas y SMS de roaming y se introdujo un precio máximo en los datos de roaming; de forma adicional se introdujeron medidas estructurales para fomentar la competencia en el mercado del roaming y hacer que los precios del roaming bajen aún más.</p>
2013	<p>El 11 de septiembre de 2013, la Comisión Europea adoptó un paquete legislativo para un “Connected Continent: Building a Telecoms Single Market”, destinado a construir un continente conectado y competitivo, así como permitir empleos e industrias digitales sostenibles. Entre los otros objetivos definidos, se concentró en abordar problemas como las altas tarifas por llamadas de Roaming, que son una excesiva irritación para los clientes, tanto de negocios como de placer.</p>
2014	<p>Tras la propuesta de la Comisión “Continento conectado” de 2013, el Parlamento Europeo votó en abril de 2014 para poner fin a las tarifas de Roaming.</p>
2015	<p>A raíz de la propuesta de la Comisión “Continento conectado” de 2013, el Parlamento Europeo y el Consejo adoptaron nuevas normas sobre las tarifas de Roaming; así, los consumidores pagarán el mismo precio por las llamadas, los mensajes de texto y los datos móviles a donde sea que viajen en la UE, a partir del 15 de junio de 2017. Para alcanzar este objetivo y que esas reglas puedan aplicarse, se resaltó la importancia de que el Roaming a nivel mayorista se reforme adecuadamente y se defina también una política de uso equitativo del roaming a precios locales.</p>
2016	<p>Medida Minorista: A partir del 30 de abril de 2016, las tarifas que se permite adicionar al Roaming bajan más, como un período de transición que precede a “Roaming like by home”, a iniciar el 15 de junio de 2017. El 15 de junio de 2016, la Comisión propuso establecer los cargos máximos regulados de Roaming al por mayor, en 0,04 EUR por minuto en llamada telefónica, 0,01 EUR por mensaje de texto y 0,0085 EUR por un megabyte. El 15 de diciembre de 2016, la Comisión Europea adoptó normas sobre la aplicación de la política de uso justo en roaming, a precio nacional, según lo dispuesto por el legislador en octubre de 2015. Las reglas de implementación de la política de uso justo aseguran que se eviten los efectos negativos del uso abusivo del roaming like by home.</p>
2017	<p>Medida Mayorista: Acuerdo sobre nuevas normas de Roaming al por mayor; el Parlamento Europeo y el Consejo celebraron un acuerdo político sobre las nuevas normas que deben aplicar los operadores en el mercado de Roaming al por mayor, basándose en la propuesta realizada por la Comisión en junio de 2016. El acuerdo establece el precio máximo que los operadores tienen que pagarse entre sí, para utilizar sus respectivas redes, cuando sus clientes viajan al extranjero en la UE. Medida Minorista: El Roaming like by home se convirtió en una realidad para los europeos que viajan dentro de la Unión Europea, el 15 de junio de 2017. Los reguladores nacionales de telecomunicaciones son responsables de hacer cumplir las nuevas reglas de roaming.</p>

Fuente: (Comisión Europea 2018)

Elaboración propia.

1.2.1. Evolución de Tarifas de Roaming para usuario de operadores de la Unión Europea

La disminución de las tarifas del servicio se aplicó de manera paulatina desde el 2016, estableciéndose como hitos los descritos en la Tabla 2.

Tabla 4
Línea de tiempo de fijaciones de tarifas por la Comisión Europea

Descripción	2007	2012	1 Julio 2014	30 Abril 2016**	15 Junio 2017***
Llamadas de voz salientes (por minuto)	€0.49	€0.29	€0.19	Precio doméstico + un incremento de €0.05	Roaming como en casa – sin fee extras, el mismo precio doméstico.
Mensajes de texto saliente (por evento)	€0.28	€0.09	€0.06	Precio doméstico + un incremento de €0.02	
Datos (data download, por MB*)	€6	€0.7	€0.20	Precio doméstico + un incremento de €0.05	

* La tarifa es por Megabyte para descargar datos o navegar por Internet, mientras está de viaje en el extranjero (cobrado por Kilobyte utilizado).

** A partir del 30 de abril de 2016, la tarifa de Roaming igual al precio interno + 0,05 €, no podrá exceder de 0,19 euros por voz y de 0,20 euros por datos. La tarifa de roaming igual al precio interno + 0,02 €, no puede exceder de 0,06 € para SMS.

*** En ciertos casos (por ejemplo, en paquetes domésticos que incluyen datos ilimitados), se puede aplicar un pequeño recargo (<0,77 € cent / MB), más allá de un cierto límite.

Fuente: (Comisión Europea 2018)

Las tarifas minoristas techo, establecidas el 1 de julio del 2014, marcan el límite de precios, que no podrá exceder ningún operador y que, a partir de esta fecha, el precio final que tenga cada usuario hacia abajo, dependerá de la oferta local de cada operador.

1.3. Investigación y análisis de las prácticas empresariales ejecutadas en las regiones referenciales.

1.3.1. Unión Europea

Para revisar las prácticas a nivel empresarial, es importante identificar a las compañías que prestan el servicio en los 28 países de la Unión Europea, así como las que se adhirieron; en esta medida también se incluye a Islandia, Liechtenstein y Noruega.

Figura 12
Principales operadores móviles que prestan el servicio en la UE

Vodafone	T-Mobile (subsidiario de Deutsche Telekom)	Tele2	Orange	Telia	3 Hutchison	Telefónica	Telenor	Bite	Cosmote	Telekom
Alemania	Alemania	Croacia	Eslovaquia	Dinamarca	Austria	Alemania	Dinamarca	Latvia	Grecia	Eslovenia
Czech Republic	Austria	Estonia	España	Estonia	Dinamarca	España	Noruega	Lithuania	Romania	Hungria
España	Croacia	Holanda	Francia	Finland	Irlanda	Reino Unido	Suecia			
Grecia	Czech Republic	Latvia	Luxemburgo	Latvia	Italia					
Holanda	Eslovaquia	Lithuania	Polonia	Noruega	Reino Unido					
Hungria	Holanda	Noruega	Romania	Suecia	Suecia					
Irlanda	Polonia	Suecia								
Islandia										
Italia										
Malta										
Portugal										
Reino Unido										
Romania										

Otros operadores:

A1	Amis	Base	Belgacom	Bouygues Télécom	CYTA	EE	Elisa	GO	KPN	Latvijas Mobilais Telefons
Austria	Eslovenia	Bélgica	Luxemburgo	Francia	Cyprus (Chipre)	Reino Unido	Estonia	Malta	Holanda	Latvia
Lycamobile	MAX	Melta	Meteor	Mobistar	MTN	NOS	Nova	O2	Omnitel	P4
Irlanda	Bulgaria	Malta	Irlanda	Bélgica	Cyprus (Chipre)	Portugal	Islandia	Eslovaquia	Lithuania	Polonia
Plus	POST	PrimeTel	Proximus	Salt	SFR	Si.mobil	Siminn	Swan	T-2	TDC
Polonia	Luxemburgo	Cyprus (Chipre)	Bélgica	Liechtenstein	Francia	Eslovenia	Islandia	Eslovaquia	Eslovenia	Dinamarca
Telecom	Telekom Austria	Tesco Mobile	TIM	VIPnet	Vivacom	Wind	Wind Hellas	Yoigo		
Portugal	Bulgaria	Irlanda	Italia	Croacia	Bulgaria	Italia	Grecia	España		

Fuente: (Vodafone 2019), (Tele2 2018), (Orange 2019), (Telia Company 2018), (Three 2019), (Telenor 2019), (Telefonica 2019).

Elaboración propia

La presencia de los operadores de forma dispersa en los países es un factor de importancia, ya que permite evidenciar la necesidad de establecer acuerdos entre ellos; se suma un catalizador como regulador, el cual desde ya hace 10 años viene manifestando que se enfocará en terminar el Roaming Internacional en los países, lo que motivó aún más a los operadores, para que lleguen a acuerdos entre sí, previo a la aplicación de una regulación que podría ser contraproducente.

Así los operadores de influencia en la zona, Vodafone, Orange, Telefónica de España y T-Mobile, ante la competencia, han realizado llamativas ofertas dentro de su

huella y a medida que avanzaba el proyecto de la Unión Europea, han ido aplicando los cambios requeridos a nivel mayorista, a efectos de alcanzar las tarifas impuestas por el regulador.

A nivel tarifario, los operadores tienen el derecho a proponer esquemas alternativos de fijación de precios de Roaming, en el caso de que las tarifas fueran superiores a los límites por defecto del regulador, sólo podrán ser aplicadas si el cliente acepta explícitamente dicha alternativa.

En tal sentido, según esta ley los reguladores nacionales de telecomunicaciones en cada uno de los Estados miembros de la UE, tienen el papel de garantizar que los operadores de telefonía móvil cumplan las nuevas normas sobre Roaming Internacional para los servicios de datos, voz y mensajería.

La notificación de precios a los usuarios en cuanto atraviesa una frontera dentro de la UE a través de mensajes de texto, el límite máximo de 50 € para el consumo de datos a menos que haya aceptado un límite diferente con su operador y la notificación al usuario en cuanto haya alcanzado el 80% del consumo, son medidas que han sido incorporadas por los operadores por disposición de los reguladores para la protección contra "Bill Shock". (Comisión Europea 2018)

Es importante indicar que las autoridades han debido considerar varias aristas para la implementación de esta ley, en relación a los justificativos que mantenían los operadores, para haber mantenido las tarifas de forma tan elevada, previamente a su intervención.

El riesgo que se preveía era el que los operadores eleven sus tarifas locales para compensar la disminución de ingresos por el Roaming like at home; para evitar este efecto, en base a los estudios realizados, se impusieron techos tarifarios, con lo cual se impide que los operadores tengan la opción de subirlas.

Por tal motivo, luego de ser anunciada, los operadores presentaron sus recursos para solicitar que exista una normativa más específica que acompañe la aplicación de la ley, luego del análisis de información; el 17 de diciembre del 2016, fue publicada en el diario oficial de la Unión Europea el acta de ejecución y sus anexos, que entraron en vigor 20 días después. (Comisión Europea 2016)

La metodología de aplicación, consideró factores como el uso abusivo por parte de los usuarios que pudiese generar pérdidas a los operadores; para ello se estableció que puede utilizarse el control del tráfico cursado. Esta medida protege los intereses

de las empresas de Telecomunicaciones, ya que el objetivo es que la población tenga acceso al servicio, pero que de ninguna manera signifique un perjuicio para los que lo proveen; esta política se denomina Fair Use Policy (FUP).

La disparidad de las tarifas ofertadas por los operadores, tanto por país como locales, también ha significado un reto para su normalización; su efecto significa que, si un usuario mantiene tarifas locales mayores de las que posee el que visita, si adquiere una sim de operadores locales podría tener tarifas más bajas que al continuar usando el servicio de su operador home, lo que causaría que el esfuerzo de la medida no sea suficiente.

Finalmente, los resultados de la intervención y las estrategias empresariales por captar nuevos usuarios y mantener los ya existentes en la región, ha permitido que los usuarios tengan acceso a tarifas menores, lo cual ha sido beneficioso para la población; sin embargo, también ha significado un incremento del tráfico generado por este servicio para los operadores, debido a que anteriormente era utilizado con mucha cautela por los usuarios, al existir el temor de generar cuentas imposibles de pagar.

De esta forma se puede observar que, de no aplicarse medidas radicales en el servicio de Roaming Internacional, el mismo estaría próximo a suprimirse y sustituirse de manera más acelerada por otros medios de comunicación.

En lugar de eso, como se ve en la Figura 12, el crecimiento de volumen de tráfico ha compensado los ingresos que se recaudaban por el escaso volumen que se gestionaba antes, con exorbitantes tarifas.

Figura 13

Porcentaje de cambio en el consumo de Roaming entre el 2014 y 2017 total EEA

	2014	2017 RLAH	% increase
voice (million minutes)	6,129	7,864	28%
SMS (million SMS)	4,853	5,113	5%
Data (million MB)	12,027	122,586	919%

Fuente: (Comisión Europea 2018)

En la actualidad tanto operadores como usuarios están convencidos de que el “fin del roaming en Europa” fue un acierto; para los usuarios era muy claro el beneficio, en el caso de las operadoras, las dudas se disiparon con el informe publicado

por BEREC (Body of European for Electronic Communications), de la Unión Europea, Figura 12. (ADSL Zone 2018)

Como se ha podido apreciar, el proceso descrito ha sido largo y ha requerido cambios considerables en la estructura del servicio, los cuales han partido de la premisa de que los negocios de roaming mayoristas funcionen correctamente en la región.

1.3.2. TLCAN

En Norteamérica, el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), proporciona un área de comercio sin barreras entre los Estados Unidos, Canadá y México, cubriendo un área combinada de 22M km² y una población de 450M (Cullen 2017).

Visitar uno de los otros dos países del TLCAN son los destinos más frecuentes para cualquier viajero transfronterizo de Estados Unidos, México o Canadá, por lo que, a pesar de la ausencia de cualquier regulación, las tarifas por Roaming Internacional están desapareciendo gradualmente.

Un reporte de julio de 2016 del regulador mexicano Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), indica que el 87% de los servicios postpago y casi la mitad de todos los planes de servicio móvil prepago, actualmente disponibles en México, ofrecen los mismos precios para llamadas, SMS o servicios de datos utilizados en México, Estados Unidos o Canadá. (Cullen 2017).

La entrada de AT&T un nuevo competidor importante en México en el 2014, fue un factor que contribuyó al desarrollo de las ofertas de roaming, al adquirir la tercera y cuarta parte de los operadores móviles (Iusacell y Nextel), anticipó la oferta de precios más bajos y más opciones para los consumidores, incluyendo la disminución de las tarifas en el uso de servicio en Estados Unidos, bajo la modalidad de Roaming Internacional.

En Estados Unidos, la competencia entre los operadores es también el principal motor de la introducción de paquetes de Roaming like at home; T-Mobile y Sprint fueron los primeros en ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizar llamadas, enviar mensajes de texto y utilizar datos móviles en México y Canadá, sin recargos por roaming, en el caso de AT&T y Verizon, recientemente decidieron seguir la tendencia e introdujeron planes similares en su oferta, en el caso de AT&T en mayo de 2016 anunció que la oferta estaba sujeta a políticas de uso justo, en tal sentido si el uso de

llamadas, SMS o datos en México y Canadá excede el 50% del uso total durante dos ciclos de facturación consecutivos, AT&T puede eliminar la función de roaming sin sobrecargo; para el caso de datos, después de 22 GB de uso del cliente por mes, en México y Canadá, el operador podrá controlar su velocidad.

En Canadá todos los operadores de telefonía móvil cobran un recargo a los clientes por los servicios de roaming internacional; en el caso de Bell Canadá, en el 2013 decidió unilateralmente reducir a la mitad los precios de roaming internacional a sus usuarios en los Estados Unidos, manteniéndose a pesar de este cambio la diferenciación de tarifas.

El regulador Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC), impuso medidas al negocio minorista, como la implementación por parte de los operadores, de nuevas medidas de transparencia en el uso del servicio, para proteger a los consumidores canadienses contra los “Bill shocks”.

La Tabla 3., permite evidenciar la diversidad de marcas existente en la zona, factor que hace viable que se busque alcanzar acuerdos entre los operadores debido a que no existen condiciones que establezcan una figura dominante como operador, sino que a través de las negociaciones se obtengan beneficios de cobertura y accesibilidad en los países en los cuales no existe presencia.

Tabla 5
Presencia de los principales operadores móviles en Norteamérica

PAÍS	Operador	% Market Share Referencial
Estados Unidos	Verizon Wireless	40%
	AT&T	37%
	T-Mobile	18%
México	Claro	68%
	Movistar	20%
	AT&T	10%
Canadá	Rogers	34%
	Telus	29%
	Bell	28%
	Wind	3%
	Videotron	3%
	Sasktel	2%

Fuente: Páginas oficiales operadores.
Elaboración propia

1.3.3. Centro América y Suramérica

En relación a Centroamérica y Suramérica, si bien han existido iniciativas de aplicar medidas como el Roaming like at home, son estrategias comerciales que han sido motivadas por los grupos América Móvil y Movistar, mismos que tienen presencia de operadores a lo largo de la región, por lo cual la medida aplica únicamente bajo la cobertura de filiales del mismo grupo.

En los países de Centroamérica como Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, El Salvador y Panamá los usuarios del grupo América Móvil cuentan con el beneficio de tarifas reducidas para el servicio de Roaming Internacional, al conectarse a las redes de la huella de la marca Claro. En la Tabla 4, se presenta el listado de operadores por país; se puede observar la presencia dominante de grupos de operadores como Telefónica, con su marca Movistar, América Móvil y Millicom; esta es una característica que difiere del mercado de las Telecomunicaciones de Europa y Norteamérica.

Tabla 6
Presencia de los principales operadores móviles en Centroamérica

PAÍS	Operador	% Market Share
Guatemala	Tigo	53%
	Claro	34%
	Movistar*	12%
Honduras	Tigo	60%
	Claro	39%
El Salvador	Tigo	32%
	Claro	16%
	Movistar*	10%
Nicaragua	Claro	60%
	Movistar*	40%
Costa Rica	ICE	61%
	Movistar*	20%
	Claro	16%
Panamá	Cable&Wireless	32%
	Movistar*	25%
	Claro	13%
Belice	Digicel	100%

**Las operaciones en Centroamérica de Movistar fueron vendidas en el 2019; así, en el mes de enero, Guatemala y El Salvador pasan a ser parte de América Móvil y durante el mes de febrero, Costa Rica, Panamá y Nicaragua a Millicom International Cellular, S.A. Al momento existe un periodo de transición, establecido en los contratos, en el cual las operaciones están pasando a las nuevas empresas.*

Fuente: Páginas oficiales operadores.
Elaboración propia

1.3.4. Alianza Pacífico y Suramérica

Las autoridades de Colombia, Perú, México y Chile, vienen debatiendo una completa eliminación de las cargas internacionales, dentro de la Alianza del Pacífico, desde el 2016. (Alianza Pacífico 2016)

Esta medida se ve como una forma de lograr una mejor integración económica entre estos países; se han realizado reuniones entre los cancilleres de los cuatro países, así como entre sus equipos técnicos. Se ha planteado la intención de llegar al 2020 con tarifas cero. (Portafolio 2017)

Carlos Slim el principal accionista de América Móvil, anunció que el grupo eliminará unilateralmente los recargos de roaming internacional para todo el tráfico de voz y datos (presumiblemente neto), entre los cuatro países; sin duda este tipo de medidas impulsa a su principal competencia, Telefónica y a los otros operadores a ofertar tarifas similares, para evitar que sus abonados prefieran a otro operador. (El Economista 2016)

En 2014, Chile y Argentina también anunciaron su intención de compartir información y analizar conjuntamente cómo regular el Roaming Internacional, para ello, los dos gobiernos firmaron un acuerdo político de cooperación que permita avanzar hacia la creación de una red bilateral de interconexión.

El 2 de noviembre del 2017, el Canciller chileno Hernando Muñoz, se reunió con el ministro de Relaciones Exteriores y Culto de Argentina Jorge Faurie, para establecer la eliminación del roaming, lo que implica que las empresas deberán cobrar las mismas tarifas que en su país, sin costos adicionales por este servicio, entre otros beneficios, como parte del complemento en el marco del Acuerdo de Complementación Económica, ACE 35 firmado entre Chile y el Mercosur, que tiene vigencia desde el 1 de octubre de 1996. (SICE 2018)

Entre estos países ya existe fecha para el fin del Roaming Internacional, que sería el mes de mayo 2020, según lo anunciado por el presidente Sebastián Piñera. (TELE13 2019)

Al igual que la situación en Centroamérica, la presencia de los tres grandes grupos de operadores es dominante y este factor es el principal obstáculo que se presenta al negociar tarifas mayoristas, que se vean reflejadas en mejores ofertas a nivel minorista por parte de los operadores independientes; por lo tanto, para estos últimos, será un reto unirse al movimiento que se está presentando en el sector.

Tabla 7
Presencia de los principales operadores móviles en Sudamérica

PAÍS	Operador	% Market Share
Argentina	Claro	36%
	Movistar	32%
	Personal	31%
Bolivia	Entel	49%
	Tigo	32%
	Viva Nuevatel	19%
Brasil	Vivo (Telefónica)	28%
	TIM	26%
	Claro	26%
	Oi	19%
Chile	Movistar	37%
	Entel	36%
	Claro	24%
	WOM	3%
Colombia	Claro	52%
	Movistar	23%
	Tigo	17%
	Avantel	2%
Ecuador	Claro	52%
	Movistar	29%
	CNT	19%
Guyana	Digicel	100%
Guyana Francesa	Digicel	100%
Paraguay	Tigo	52%
	Personal	32%
	Claro	11%
	HOLA	5%

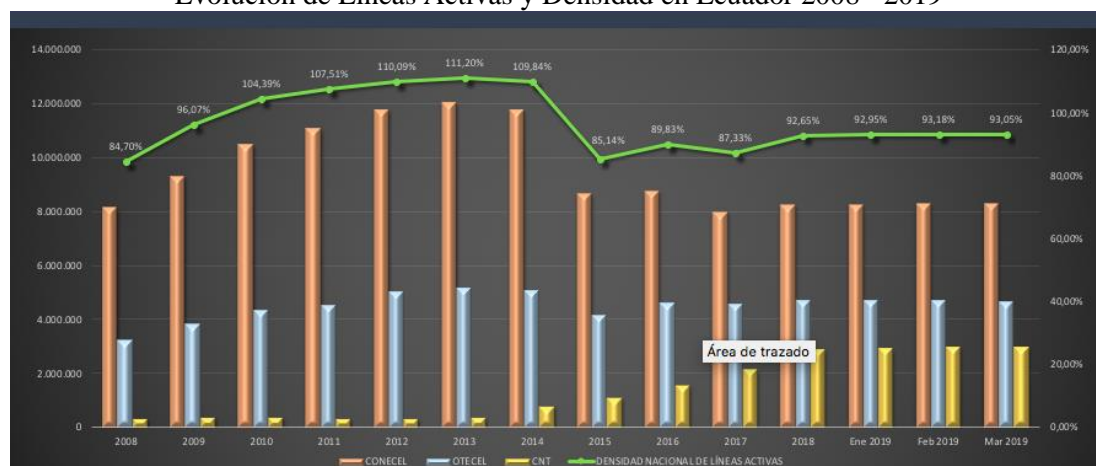
Perú	Movistar	50%
	Claro	36%
	Nextel	7%
	Bitel	3%
Uruguay	Antel	51%
	Movistar	33%
	Claro	16%
Venezuela	Movilnet	45%
	Movistar	37%
	Digitel	17%

Fuente: Páginas oficiales operadores y reguladores.
(ARCOTEL 2019)
Elaboración propia

1.3.5. Roaming Internacional, caso: Ecuador

Con el objetivo de analizar los factores de presencia de marca, estrategia comercial y figura de un operador independiente, a continuación, se hace un análisis más profundo de la situación en nuestro país. Como se ve, existen tres operadoras móviles: CNT E.P., CONECEL S.A. (Claro) y OTECEL S.A. (Movistar); las dos últimas pertenecen a las empresas multinacionales América Móvil y Telefónica, respectivamente. CNT es una empresa nacional pública.

Figura 14
Evolución de Líneas Activas y Densidad en Ecuador 2008 - 2019



Fuente: (ARCOTEL 2019)

A continuación, se muestra el despliegue de estas empresas a nivel mundial:

Tabla 8
Países en donde operan América Móvil, CNT y Telefónica

PAÍSES	TELEFÓNICA	AMÉRICA MÓVIL	CNT
Ecuador	✓	✓	✓
España	✓	X	X

Reino Unido	✓	X	X
Alemania	✓	X	X
Argentina	✓	✓	X
Costa Rica	✓	✓*	X
El Salvador	✓	✓*	X
Guatemala	✓	✓*	X
Nicaragua	✓	✓*	X
Panamá	✓	✓*	X
México	✓	✓	X
Chile	✓	✓	X
Perú	✓	✓	X
Uruguay	✓	✓	X
Venezuela	✓	✓	X
Brasil	✓	✓	X
Colombia	✓	✓	X
Paraguay	X	✓	X
Puerto Rico	X	✓	X
República Dominicana	X	✓	X
Honduras	X	✓	X

*En el 2019 Telefónica anuncia la venta de sus operadoras en Centroamérica.

Fuente: Páginas oficiales operadores. (Nogales Yáñez 2017, 2)
Elaboración propia

Como se ha observado, a lo largo de Latinoamérica este patrón se repite, con excepción de Bolivia; el efecto que se produce es que, sin regulación, al no existir condiciones similares para las negociaciones a nivel mayorista, los operadores dominantes en la región establecen las reglas para el servicio en dos vías, a nivel mayorista lo venden a los otros operadores a tarifas más altas y a nivel minorista otorgan una oferta atractiva a sus clientes, al usar las redes dentro de la huella del grupo al cual pertenecen; es decir que los usuarios de Claro o Movistar de Ecuador tendrán tarifas más bajas si se conectan a las redes de las mismas marcas cuando viajen al exterior, estas condiciones, dificultan que un operador independiente o público pueda entrar en competencia.

Bajo este esquema (dos multinacionales y un operador local), se presenta un gran desafío en dos sentidos para un operador como CNT, debido a los siguientes motivos:

A nivel mayorista, en lo referido a costos, en el escenario de Roaming Saliente, el tráfico consumido por los clientes será en redes en las que los precios son

establecidos por el operador con el que negocia, en la mayoría de los casos en condiciones desfavorables. (Nogales Yáñez 2017, 3)

Para Roaming Entrante, en cuanto a los ingresos, difícilmente captarán el tráfico de los abonados visitantes en Ecuador, de operadores con la marca Movistar o Claro, de otros países, debido a que estos operadores en sus configuraciones técnicas establecerán como red preferencial a su filial.

El comportamiento real del consumo de los clientes de CNT en este servicio se encuentra concentrado mayormente en países fronterizos, como los países listados en la Tabla 6., así como en Estados Unidos, Cuba y Bolivia; en ese sentido, las condiciones desfavorables en la negociación para prestar el servicio, están mayoritariamente en su tráfico saliente.

Ante esta situación los operadores independientes, que tratan de tener mejores tarifas mayoristas, buscan lograr sinergias y alinear sus estrategias con las de operadores que tienen las mismas condiciones en otros países, a fin de atenuar el impacto de los acuerdos mayoristas suscritos por empresas de telecomunicaciones multinacionales y de esta forma alcanzar tarifas mayoristas que permitan ofertar a los clientes tarifas competitivas a nivel minorista.

Sin embargo, para poder brindar un servicio altamente confiable, sin riesgo de falla al cliente, se requiere tener acuerdos con más de dos operadores por país, que permita garantizar la existencia de la cobertura requerida para otorgar el servicio, por lo que será necesario establecer acuerdos con otros operadores.

Esta reflexión contesta claramente porque para los operadores independientes o del Estado es muy difícil brindar una oferta competitiva del Servicio de Roaming Internacional sin un subsidio; según mi criterio, esto se debe a la combinación de los tres factores que se mencionan a continuación y que debido a ellos disminuyen su poder de negociación:

1.- Actualmente no cuentan con un volumen de tráfico representativo que pueda ser atractivo para ofrecer un descuento, al negociar un acuerdo con un operador multinacional.

Este punto es difícil de cambiar, ya que sin que exista una tarifa atractiva para sus clientes finales o usuarios, resulta aún más complicado incrementar el tráfico.

2.- La cobertura no es factor de importancia en la negociación, debido a que el operador multinacional se puede conectar con su propia filial o negociar en bloque con la otra multinacional.

3.- Las plataformas requeridas para que el servicio sea funcional tienen costos bastante elevados; en el caso de las operadoras multinacionales, dicho costo se diluye en las ganancias percibidas por el número de abonados que consumen el servicio.

Se puede entender claramente que la inversión y el costo requeridos serán mayormente elevados si se establecen solo para una operación.

1.4. Análisis de los aspectos generales del marco normativo, que inciden en el tema de estudio, en las regiones referenciales.

1.4.1. Unión Europea

La Unión Europea es una entidad geopolítica y asociación económica formada por 28 países, su capital a partir de los años 60 es Bruselas y es dónde se concentran la mayor parte de las instituciones comunitarias; se rige por un sistema interno bajo un régimen de democracia representativa. Sus instituciones son siete: el Parlamento Europeo, el Consejo Europeo, La Comisión Europea o Colegio de Comisarios, El Tribunal de Justicia de la Unión, El Tribunal de Cuentas y El Banco Central. (Unión Europea 2019)

La UE cuenta, además, con otras instituciones y organismos interinstitucionales que realizan funciones especializadas: el Comité Económico y Social Europeo, representa a la sociedad civil, al sector empresarial y los asalariados; el Comité de las Regiones representa a las autoridades regionales y locales; el Banco Europeo de Inversiones, financia proyectos de inversión de la UE y ayuda a las pequeñas empresas a través del Fondo Europeo de Inversiones; el Defensor del Pueblo Europeo investiga las denuncias relativas a una mala gestión por parte de las instituciones y los organismos de la UE; el Supervisor Europeo de Protección de Datos protege la intimidad de los datos personales de los ciudadanos; la Oficina de Publicaciones entrega información sobre la UE; la Oficina Europea de Selección de Personal, contrata al personal de las instituciones de la UE y otros organismos; la Escuela Europea de Administración ofrece formación en ámbitos específicos al personal de la UE; el Servicio Europeo de Acción Exterior (SEAE), asiste a la Alta Representante de la Unión para Asuntos Exteriores y Política de Seguridad, que preside el Consejo de Asuntos Exteriores y dirige la Política Exterior y de Seguridad Común, al tiempo que garantiza la coherencia y la coordinación de la acción exterior de la UE. (Unión Europea 2019)

La UE ahora está construyendo progresivamente un mercado único en el que personas, bienes, servicios y capital circulan entre Estados miembros con la misma libertad que si lo hicieran dentro de un mismo país, lo que comenzó como una unión puramente económica, ha evolucionado hasta convertirse en una organización activa en todos los frentes que cuenta con una moneda única, una bandera, un himno, el día de Europa y políticas que van desde lo medioambiental hasta la ayuda al desarrollo. (Unión Europea 2019)

El 29 de marzo de 2017, el Reino Unido notificó oficialmente al Consejo Europeo su intención de abandonar la UE, basado en la decisión de los ciudadanos británicos en el referéndum del 2016; con ello se activó el artículo 50 del Tratado de Lisboa e inició una serie de procesos y negociaciones que aún a la fecha no han concluido por la complejidad de los términos comerciales, económicos y políticos en los que debe salir el país y las consecuencias de este pedido. (Unión Europea s.f.)

El mercado único de la Unión Europea es el fundamento del bloque y, este constituye el libre mercado, sin tasas ni aranceles comerciales; así como, el movimiento libre de bienes, personas y capitales; con el Brexit, mucha de esa libertad se verá afectada; específicamente para el tema estudio de esta tesis, la situación del Roaming Internacional en el caso de los ciudadanos de Reino Unido puede cambiar si no hay un acuerdo para el Brexit, aunque el Gobierno británico asegura que legislará para restringir las tarifas y limitarlas a 45 libras (50,40 euros) al mes, que será lo que sus ciudadanos tendrían que pagar en caso de salir del Reino Unido. (Clarín 2018)

A pesar de la situación descrita, el 10 de marzo del presente año, los 27 mandatarios celebraron una reunión informal para preparar el 60.º aniversario de los Tratados de Roma y al debatir sobre el futuro de la Unión Europea, resaltan que, teniendo en cuenta los intereses de la comunidad de 27 países, en el contexto de las inminentes negociaciones del Brexit y los intereses estratégicos de la UE a largo plazo, instará a todos a esforzarse por mantener la unidad política entre los 27 (Consejo Europeo Consejo de la Unión Europea 2019)

1.4.2. TLCAN

El Tratado de Libre Comercio de América del Norte o en inglés North American Free Trade Agreement (NAFTA) es un acuerdo comercial o zona de libre comercio entre México, Estados Unidos y Canadá. (EcuRed)

Los objetivos del presente Tratado, expresados en sus principios y reglas, principalmente los de trato nacional, trato de nación más favorecida y transparencia, son los siguientes:

Eliminar obstáculos al comercio y facilitar la circulación transfronteriza de bienes y de servicios entre los territorios de las Partes;

Promover condiciones de competencia leal en la zona de libre comercio;

Aumentar sustancialmente las oportunidades de inversión en los territorios de las Partes;

Proteger y hacer valer, de manera adecuada y efectiva, los derechos de propiedad intelectual en territorio de cada una de las Partes;

Crear procedimientos eficaces para la aplicación y cumplimiento de este Tratado, para su administración conjunta y para la solución de controversias; y

Establecer lineamientos para la ulterior cooperación trilateral, regional y multilateral encaminada a ampliar y mejorar los beneficios de este Tratado.

(Organización de los Estados Americanos 2019)

TLCAN no crea un conjunto de organismos gubernamentales supranacionales, por tanto, no existen leyes por encima de las nacionales de cada país.

1.4.3. Alianza Pacífico

La Alianza del Pacífico nació como una iniciativa económica y de desarrollo entre cuatro naciones de América Latina: Chile, Colombia, México y Perú; su Acuerdo Marco fue suscrito el 6 de junio de 2012. Este es un mecanismo de articulación política, económica, de cooperación e integración, que busca impulsar un mayor crecimiento y mayor competitividad de las cuatro economías que la integran. (Alianza del Pacífico 2018)

A la publicación actual de la página oficial, abril del 2019, son 26 equipos divididos en temas como Facilitación del Comercio y Cooperación Aduanera, Propiedad Intelectual, Expertos que analizan las propuestas del Consejo Empresarial de la Alianza del Pacífico, Desarrollo Minero, Responsabilidad Social y Sustentabilidad, Pymes, Servicios y Capitales, Protección al Consumidor, así como los grupos técnicos de Medio Ambiente y Crecimiento Verde, el subgrupo del Operador Económico Autorizado (OEA), el Grupo de Relacionamento Externo y de

Movimiento de Personas y Facilitación del Tránsito Migratorio. (Alianza del Pacífico 2019)

Los objetivos de la Alianza Pacífico son los siguientes:

Construir, de manera participativa y consensuada, un área de integración profunda para avanzar progresivamente hacia la libre circulación de bienes, servicios, capitales y personas.

Impulsar un mayor crecimiento, desarrollo y competitividad de las economías de las Partes, con miras a lograr un mayor bienestar, la superación de la desigualdad socioeconómica y la inclusión social de sus habitantes.

Convertirse en una plataforma de articulación política, de integración económica y comercial, y de proyección al mundo, con especial énfasis al Asia Pacífico. (Alianza del Pacífico 2018)

La Alianza Pacifico no es una organización internacional, es un acuerdo económico para la conformación de un área de integración regional profunda. (ResearchGate 2014)

1.4.4. TLC entre Brasil y Chile.

En base a los últimas negociaciones, incluyo el acuerdo alcanzado por Brasil y Chile, desde el 21 de noviembre de 2018, cuando se firmó el Tratado de libre comercio; su negociación duró seis meses y actualiza el Acuerdo de Asociación Económica (ACE) vigente entre los dos países desde hace 30 años y la asociación chilena al Mercado Común del Sur Mercosur. (24MATINS.ES 2018)

Tabla 9
Resumen de Zonas de Referencia

Zonas de Referencia	Fecha de inicio	Intervención en el Servicio de Roaming	Auto regulado por el mercado
Unión Europea	Se creó en 1958 como Comunidad Económica Europea y en 1993 tuvo el cambio de nombre a UE	Si	No
TLCAN	El 11 de junio de 1990	No	Si
Alianza Pacífico	Junio de 2012	Si	Si
TLC Brasil y Chile	El 21 de noviembre de 2018	Si	Si

Fuente: Páginas oficiales:
Elaboración propia.

Capítulo segundo

Investigación de las bases para la intervención del servicio en la región.

En este capítulo se examina la situación actual en los países que conforman la Comunidad Andina, mediante el análisis de la oferta del servicio de roaming internacional, para los usuarios de los países que conforman la CAN, incluyendo los procesos técnicos, comerciales y normativos asociados que están vigentes en la actualidad.

1. Situación Actual del servicio de Roaming Internacional en los países que conforman la Comunidad Andina.

En los cuatro países que conforman la subregión Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, los reguladores estatales han intervenido parcialmente; esta acción, más avanzada en Colombia y Perú; se ha enfocado en definir la normativa correspondiente, que obligue a los operadores a proporcionar la información que debe tener el cliente sobre el servicio que está contratando, las condiciones para el consumo y que las campañas sean claras en el precio que pagará el usuario.

Estas medidas están orientadas a evitar el Bill Shock, la cual se refiere al susto que sufren los usuarios al recibir facturas o cuentas exorbitantes, después de utilizar el servicio, mismo que enfrentaban los usuarios y operadores hasta hace unos pocos años atrás.

El 16 de febrero de 2012, el Consejo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) emitió un marco de referencia para la adopción de estrategias y medidas sobre el referido servicio; se basa en las experiencias y en la retroalimentación de los países y de las regiones; para lo que presenta medidas desde las menos hasta las más intervencionistas por parte de los respectivos estados, a través de sus órganos reguladores. La mencionada recomendación de la OCDE, reconoce que su implementación variarán según las circunstancias nacionales. (OECD 2018)

La importancia de su mención en esta tesis, radica en que sus estudios constituyen una referencia para el sector regulatorio de la región. A continuación, se presenta un resumen del documento “Recommendation of the Council on International Mobile Roaming Services”, Instrumento Legal de la OECD, el objetivo de la

recomendación es: “garantizar la competencia efectiva, la concientización y protección del consumidor y un nivel de precios justo en los servicios de roaming móvil internacional”. (OECD 2018) Ver documento completo Anexo 1.

Las recomendaciones listadas son las siguientes:

Promover el conocimiento de los precios y sustitutos del roaming:

Se indica que los miembros deben promover el conocimiento de los consumidores y las empresas sobre el costo de los servicios de Roaming Internacional, funcionalidades, limitaciones, canales de distribución y costo de estas diversas opciones.

Los miembros deben trabajar con los proveedores de comunicaciones nacionales, para proporcionar esta información, ella debe ser fácilmente disponible, particularmente en los principales puntos de entrada, en forma física y online.

Promover información transparente sobre los servicios de roaming:

Los miembros deben promover la transparencia de la información proporcionada a los clientes por los proveedores de roaming internacional con respecto al uso y facturación de los servicios de roaming, a través de la información proporcionada en los puntos de compra, mensajes personalizados, información general en línea o cualquier otro medio.

En particular, los clientes deben recibir información de precios apropiada y oportuna en los siguientes casos:

a) Información sobre el riesgo de conexiones de Roaming de datos, automáticas e incontroladas, como descargas de actualizaciones que se realizan por parte de las aplicaciones incluidas en los teléfonos y pueden significar un consumo importante, sin que el cliente lo perciba; así como proporcionar la explicación sobre cómo configurar y desconectar estas conexiones.

b) El establecer límites financieros en el uso del servicio de datos, a menos que el cliente indique lo contrario.

c) Notificaciones personalizadas sobre el servicio de datos: cuando el usuario haya alcanzado una cierta proporción de un límite financiero acordado, el operador envía una alarma para ponerle este sobre aviso.

Facilitación de redes transnacionales y alianzas:

Los Miembros deberían examinar el potencial de las redes multinacionales para fomentar la aparición de ofertas de Roaming que podrían beneficiar a los clientes.

En ausencia de una regulación mayorista de los mercados de Roaming internacional, los Miembros deberían también examinar el potencial de alianzas que se puede alcanzar al negociar condiciones razonables al por mayor.

Al eliminar tales barreras, los Miembros debería prestar la debida atención a no proteger a operadores ineficientes y que estas alianzas no reduzcan la competencia.

Transparencia de las tarifas entre operadores:

Los miembros deberían alentar las discusiones con la industria sobre la transparencia de Tarifas interoperadoras (IOT), para servicios de roaming móvil internacional, con el objetivo de contar con la información necesaria para los procedimientos regulatorios actuales o futuros, en relación con estos servicios.

Los miembros podrían considerar la recopilación de datos sobre tarifas de Roaming al por mayor (IOT con descuento), de forma regulatoria en cada país.

Facilitar el acceso a servicios móviles de Roaming al por mayor, en términos y condiciones locales:

Los miembros deben evaluar y eliminar las barreras que puedan impedir a los operadores Móviles Virtuales, que también incluyan en su oferta el servicio de Roaming Internacional.

Un operador de red virtual móvil, se refiere a una empresa de Telecomunicaciones que proporciona comunicación móvil, pero no tiene su propia asignación de frecuencia autorizada de espectro de radio, presta el servicio a través de los operadores ya establecidos; este tipo de empresas han ingresado al mercado para concentrarse en nichos específicos que las empresas ya presentes no han explotado completamente (clientes tipo prepago, segmento jóvenes, etc.). Normalmente en su oferta no se incluye el servicio de Roaming, la recomendación a los reguladores es que se considere la normativa para que sea factible también proveerlo.

Regulación de precios al por mayor:

Llegar a acuerdos sobre regulación de precios al por mayor entre operadores, que permitan mejorar la oferta minorista.

Regulación de precios al por menor:

Los miembros deben considerar un amplio conjunto de pruebas al establecer el nivel de los precios máximos al por menor y asegurarse de que no se produzcan reducciones de márgenes, como resultado de los precios minoristas regulados y de los altos precios al por mayor.

Aquellos Miembros que implementan la regulación de precios al por mayor, junto con el precio al por menor, deben garantizar la coherencia de ambos enfoques.

Valoración de costes y beneficios:

Se deberá realizar una evaluación del impacto de la aplicación de pisos y techos en las tarifas mayoristas y minoristas, en los siguientes puntos:

Evaluación de la elasticidad en el incremento de la demanda ante la disminución de precio y el efecto neto total de la imposición de precios al por mayor y / o al por menor, según la regulación.

Beneficios probables e inconvenientes de dicha regulación de precios, incluidos los posibles efectos en inversión, innovación y bienestar general del consumidor y de los operadores.

Revisión periódica de los efectos de las medidas implementadas, para ajustarlas. (OECD 2018)

La Tabla 1, Línea de tiempo de acciones ejecutadas por la Comisión Europea, describe en más detalle las recomendaciones indicadas por la OECD; las menos intervencionistas ya se encuentran mayormente aplicadas por los reguladores de Colombia y Perú, por lo que se observa que el salto que se requiere ejecutar es contar con la información necesaria sobre las tarifas a nivel mayorista, de tal forma que se analice la posibilidad de colocar un primer techo tarifario, en base a los estudios pertinentes.

2. Situación actual de la oferta del servicio de Roaming internacional para los usuarios de los países que conforman la Comunidad Andina, incluyendo los procesos técnicos y comerciales asociados.

De acuerdo a lo descrito, los datos de principal importancia que permiten evidenciar las diferencias de las condiciones de cada región son las tarifas que se cobran a los clientes; a continuación, se presenta las tarifas por operador. Esta información es pública y se encuentra en las distintas páginas web de las operadoras:

Bolivia

La oferta del servicio está orientada a líneas postpago para Entel y Tigo.

La activación del servicio en las operadoras Entel y Tigo debe realizarse acercándose personalmente a los centros de atención al cliente.

La oferta de servicio de Entel es plana no cuenta con paquetes.

Tigo realiza una diferenciación de precio, según el tipo de plan con que cuente el cliente.

En el caso de VIVA, el servicio puede ser contratado para clientes prepago y postpago.

VIVA tiene varias facilidades para la activación por los siguientes medios: vía USSD, Call center, Centros de atención o incluso desde del extranjero.

El servicio en el operador VIVA puede ser contratado en paquetes cuyas condiciones varían por servicio o tiempo.

A continuación, se presenta una comparación de precios entre los operadores de Bolivia:

Tabla 10
Tabla comparativa de tarifas Minoristas en Bolivia en USD, en el 2019

Operadores	Descripción	Llamada país que visita	Llamada a Bolivia	Llamada al resto del mundo	Llamadas recibidas	SMS enviados	Datos MB	
Entel	Listado por país	0,01 - 3,13	0,55 - 9,49	No especificado	0,45 - 2,99	0 - 1,62	0,20 - 29,23	
Tigo	GRUPO	REGIÓN / PAÍS						
	Nación Tigo y USA	USA				0,10 - 1,79		1 - 1,14
		Sudamérica				0,10 - 1,1		
		Centro América	0,10 - 1,35	0,10 - 2,3	2,65	0,10 - 1,79	0,4	1 - 4
	Países frecuentes	Sudamérica				0,20 - 1,1		
		Centro y Norte América						
		Asia y Europa	0,20 - 1,35	0,20 - 2,3	2,65	0,20 - 1,79	0,4	1 - 4
	Resto del mundo	Sudamérica				1,1		
		Centro y Norte América						15
		Europa						
		Oceania						
		Africa						
	Tigo	Resto del mundo	1,35	2,3	2,65	1,79	0,4	20
Nuevatel	Destinos Frecuentes	Alemania, Argentina, Austria, Bélgica, Brasil, Canadá, Colombia, Costa Rica, Chile, China, Ecuador, El Salvador, Holanda, Italia, Peru, España, Francia, Grecia, Mexico, Noruega, Panamá, Paraguay, Reino Unido, República Checa.	0,022	0,022	0,72	0,07	0,06	0,07
	Zona 1	Guatemala, Honduras, Nicaragua, Puerto Rico	2,21	3,61	3,75	1,84	0,53	14,82
	Zona 2	Croacia, Finlandia, Hungría, Irlanda, Portugal, Rumania, Turquía	1,83	2,78	3,02	1,22	0,31	10,31
	Zona 3	Venezuela	1,12	1,76	2,02	0,98	0,23	8,81
	Zona 4	Antillas Holandesas, Arabia Saudita, Australia, Bermudas, Cuba, Egipto, Ghana, Honk Kong, Indonesia, Israel, Jamaica, Japon, Jordan, Malasia, Malta, Nueva Zelanda, Singapur, Sud Africa, Tailandia, Taiwan, *Resto del Mundo	1,45	3,94	4,55	1,99	0,78	14,85
		0,01 - 3,13	0,022 - 9,49	0,72 - 4,55	0,10 - 2,99	0 - 1,62	0,07 - 29,23	

RESUMEN					
Llamada país que visita	Llamada a Bolivia	Llamada al resto del mundo	Llamadas recibidas	SMS enviados	Datos MB
0,01 - 3,13	0,022 - 9,49	0,72 - 4,55	0,10 - 2,99	0 - 1,62	0,07 - 29,23

Fuente:
 (ENTEL 2019)
 (Tigo s.f.)
 (VIVA s.f.)
 Elaboración propia

Como se puede observar, en Bolivia, existen tarifas bastante elevadas, mayormente en datos, servicio que es actualmente el más utilizado por los clientes; al revisar el detalle de las condiciones del servicio, en operadores como Entel y Tigo, que cuentan con el mayor porcentaje de abonados en el país, se observan tarifas exorbitantes a ciertos operadores de los otros países miembros, evidenciándose que no se ha alcanzado un acuerdo comercial con ellos. Ejemplos:

Oferta de Roaming Entel

Colombia:

PAIS	OPERADOR	TAP CODE	TECNOLOGIA	BANDA	REDONDEO LLAMADAS	LLAMADA LOCAL	LLAMADA RECIBIDA	LLAMADA A BOLIVIA	SMS	VOLUMEN MINIMO COBRABLE	REDONDEO POR INCREMENTO CADA	MEGABYTE	TENCION AL CLIENTE	EMERGENCIA
COLOMBIA	Colombia Movil S.A. - Tigo	COLCO - COLTI	GSM	1900	60 segundos	0,54	0,45	1,20	0,18	1 KB	1 KB	6,14	*300	
COLOMBIA	Comunicación Celular S.A. COMCEL - Claro	COLCM	GSM / 3G	850	60 segundos	1,02	1,35	3,40	0,42	10 KB	10 KB	18,00	*11 - *468	112

Ecuador:

PAIS	OPERADOR	TAP CODE	TECNOLOGIA	BANDA	REDONDEO LLAMADAS	LLAMADA LOCAL	LLAMADA RECIBIDA	LLAMADA A BOLIVIA	SMS	VOLUMEN MINIMO COBRABLE	REDONDEO POR INCREMENTO CADA	MEGABYTE	TENCION AL CLIENTE	EMERGENCIA
ECUADOR	Claro - CONECEL (Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A.)	ECUPE	GSM / 3G	850, 1900	60 segundos	0,90	1,06	0,78	0,18	10 KB	10 KB	0,20	*611	911
ECUADOR	Telefónica Móviles (Orcel S.A.)	ECUOT	GSM	850, 1900	60 segundos	1,15	1,64	3,35	0,30	1 KB	1 KB	19,30	*001	911

Perú:

PAIS	OPERADOR	TAP CODE	TECNOLOGIA	BANDA	REDONDEO LLAMADAS	LLAMADA LOCAL	LLAMADA RECIBIDA	LLAMADA A BOLIVIA	SMS	VOLUMEN MINIMO COBRABLE	REDONDEO POR INCREMENTO CADA	MEGABYTE	TENCION AL CLIENTE	EMERGENCIA
PERU	Claro	PERTM	GSM	850, 1900	60 segundos	0,90	1,06	0,78	0,18	10 KB	10 KB	0,20	*151	
PERU	Telefónica Móviles (Movistar Perú)	PERMO	GSM	850, 1900	60 segundos	0,55	0,94	2,80	0,37	50 KB	10 KB	21,75	*611	105
PERU	ENTEL (EnNextel Perú S.A.)	PERN3	GSM/3G	1900	60 segundos	0,60	0,67	1,00	0,14	1 KB	1 KB	0,30	*123	112

Fuente:
 (ENTEL 2019)

Oferta de Roaming Tigo

Se subrayan los países miembros de la CAN.

* La tarifa de Voz Incoming para los países de Sudamérica: **Colombia**, Paraguay, Brasil, Argentina, Chile, Peru, **Ecuador**, Venezuela, Guyana, Surinam y Uruguay, se mantiene en 1,10 USD/Min. (TIGO s.f.)

* Para los países de Sud América: **Ecuador**, Venezuela, Guyana y Surinam se mantiene la tarifa de \$US 15,00/MB. (TIGO s.f.)

Colombia

La oferta del servicio de Claro, Movistar, Tigo y Avantel está orientada a líneas postpago y prepago, es promocionado en paquetes

La activación de los operadores anteriormente referidos tiene varias facilidades por los siguientes medios: vía USSD, Call center, Centros de atención o incluso desde del extranjero.

ETB, la empresa pública Colombiana, no presta el servicio de Roaming Internacional para clientes Masivos Prepago/Postpago control/Postpago abierto. (ETB 2019)

A continuación, se presenta la tabla comparativa de ofertas de Colombia:

Tabla 11
Tabla comparativa de tarifas Minoristas en Colombia en USD, en el 2019

Operadores	Descripción	Llamada país que visita	Llamada a Colombia	Llamada al resto del mundo	Llamadas recibidas	SMS enviados	DATOS MB	
Claro	Sin Fronteras	Estados Unidos, Brasil, Ecuador, Perú, Chile, México y Panamá	0,092	0,087	0,395	0,087	0,087	0,087
	Preferencial	Argentina, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay.	0,94	0,94	0,94	0,94	0,28	1,42
	Top Europa	Alemania, Austria, Bélgica, Eslovaquia, España, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Italia, Latvia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Rep. Checa, Reino Unido, Rumania, Suecia y Suiza.	0,94	0,94	0,94	0,94	0,28	1,42
	otros países del mundo	No listados en la lista anterior y abajo	1,26	1,26	1,26	1,26	0,28	4,27
	+ Otros destinos	Armenia, Azerbaiyán, Bahamas, Belarus, Costa de Marfil, Filipinas, Iraq, Islandia, Israel, Qatar, Malasia, Marruecos, Sri Lanka y Ucrania.	1,26	3,21	3,21	1,26	0,28	4,27
	Navegación Ilimitada	Todos los países de cobertura Movistar.	1,29	1,26	1,26	0,84	0,25	0,00
Movistar	Navegación 500 Mb							
Tigo	Zona 1	Alemania, Argentina, Australia, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, China, Corea del Sur, Costa Rica, Croacia, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Grecia, Guatemala, Holanda, Honduras, Hong Kong, Hungría, Irlanda, Israel, Italia, Japón, Malta, México, Nicaragua, Nueva Zelanda, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, República Checa, Rumania, Sudáfrica, Suiza, Turquía, Uruguay, Venezuela.	0,37	0,37	0,37	0,37	0,09	0,04
	Zona2	Bélgica, Francia, Jamaica, Luxemburgo, Rusia, Suecia, República Dominicana	0,95	0,95	0,95	0,95	0,19	0,04
	Paquete 10 MB	Revisar cobertura en el mapa	0,99	0,99	0,99	0,99	0,16	0,13
Avantel	Paquete 25 MB	Revisar cobertura en el mapa	0,99	0,99	0,99	0,99	0,16	0,13
	Paquete 50 MB	Revisar cobertura en el mapa	0,99	0,99	0,99	0,99	0,16	0,13
		0,092 - 1,29	0,087 - 3,21	0,37-3,21	0,087 - 1,26	0,087 - 0,28	0 - 4,27	

RESUMEN					
Llamada país que visita	Llamada a Colombia	Llamada al resto del mundo	Llamadas recibidas	SMS enviados	DATOS MB
0,092 - 1,29	0,087 - 3,21	0,37-3,21	0,087 - 1,26	0,087 - 0,28	0 - 4,27

Fuente:

(Claro 2019)

(Movistar 2019)

(AVANTEL s.f.)

Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla que resume las tarifas para el servicio de datos en Colombia, ellas son bastante competitivas según el plan elegido.

El operador ETB, que no ha sido incluido en la tabla ya que no cuenta con tarifas para este servicio, indica en su página web que no proporcionan Roaming Internacional; en base a las reuniones mantenidas con sus funcionarios, no consideran que el servicio podría ser rentable a corto plazo en las condiciones actuales, por lo que no invierten mayores esfuerzos para prestarlo.

Ecuador

Claro y Movistar tienen una oferta del servicio orientada a líneas postpago y prepago; es promocionado en paquetes según consumo, tiempo y destinos.

La activación del servicio para estos operadores tiene varias facilidades como son: vía USSD, Call center, Centros de atención o incluso desde del extranjero.

El operador CNT ofrece el servicio únicamente a los clientes postpago, su activación debe ser presencial, en un Centro de atención.

Tabla 12
Tabla comparativa de tarifas Minoristas en Ecuador en USD, en el 2019

Operadores	Descripción	Llamada país que visita	Llamada a Ecuador	Llamada al resto del mundo	Llamadas recibidas	SMS enviados	DATOS MB
Claro	Servicio Roaming Sin Fronteras Operadoras de USA y Claro en América, plan anual	1,67	1,67	1,67	0,1	0,1	0,01
	Paquete Go Trip 2000 Navega y habla en USA y operadoras Claro en centro y Sudamérica	1,67	1,67	1,67	0,1	0,1	0,0175
Movistar	Tarifa Perú y Colombia Operadoras Movistar. Paquete de \$30 para datos	0,56	0,56	0,56	0,56	0,112	0,034
	Tarifa Movistar y Resto del Mundo. Paquete de \$30 para datos	0,56	0,56	0,56	0,56	0,112	0,112
CNT	Tarifa Zona CNT Paquete de \$30 para datos	1,2	1,5	2,1	1,2	0,3	1,5
	Tarifa Zona Resto del mundo Paquete de \$30 para datos	1,5	2,1	2,1	1,5	0,4	5
	Tarifa Zona USA (Aplica cobertura AT&T) Paquete de \$35 para datos	0,4	0,4	0,8	0,4	0,15	0,12
		0,40 - 1,67	0,40 - 2,1	0,56 - 2,1	0,1 - 1,5	0,1 - 0,4	0,01 - 5

RESUMEN					
Llamada país que visita	Llamada a Ecuador	Llamada al resto del mundo	Llamadas recibidas	SMS enviados	DATOS MB
0,40 - 1,67	0,40 - 2,1	0,56 - 2,1	0,1 - 1,5	0,1 - 0,4	0,01 - 5

Fuente:
 (Claro 2019)
 (Movistar 2019)
 (CNT 2019)
 Elaboración propia

En el caso de Ecuador, las tarifas para el servicio de datos son competitivas dependiendo el plan seleccionado y el destino que visite el cliente; Movistar y Claro orientan sus esfuerzos a la variedad de planes de consumo que se ajustan a la preferencia de cada cliente.

Perú

La oferta del servicio está orientada a líneas postpago y prepago, es promocionado en paquetes.

La activación en todos los operadores tiene varias facilidades por los siguientes medios: vía USSD, Call center, Centros de atención, o incluso desde el extranjero.

Tabla 13

Tabla comparativa de tarifas Minoristas en Perú en USD, en el año 2019

Operadores	Descripción	Llamada país que visita	Llamada a Perú	Llamada al resto del mundo	Llamadas recibidas	SMS enviados	DATOS MB
Bitel	Zonas 1 Natcom-Haití, Metfone - Camboya, Unitel-Laos, Movitel-Mozambique, Telemor- Timor Este, Viettel Telecom-Vietnam y todos los destinos de la red de Viettel., EE.UU., Canadá, España, Países Bajos, Francia, Italia, Alemania, Reino Unido, Suiza, Suecia, Rusia, Australia, Brasil, RP Dominicana, China, Japón, Corea del Sur.	1,43	1,43	No disponible	0,89	0,27	1,69
	Zonas 2 Chile, Bolivia, Ecuador, Panamá, Argentina, Colombia, México, Costa Rica, Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Puerto Rico, Uruguay, Venezuela, Paraguay, Irlanda, Austria, Eslovaquia, República Checa, Grecia, Luxemburgo, Portugal, Hungría, Rumania, Bélgica, Sudáfrica, Israel.	1,52	2,45	No disponible	0,93	0,30	12,65
	Zonas 3	1,94	2,53	No disponible	1,94	0,38	12,65
	Zonas 4 Thuraya (satélite), Onair, AeroMobile (red de Air), MCP (Red Sea).	4,22	5,90	No disponible	4,22	0,76	12,65
Claro	Tarifas Generales Tarifas adicionales a los planes	0,90	0,90	0,90	0,45	0,30	1,51
Movistar	Zona América Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela.	0,61	0,61	0,61	0,61	0,5	1,5
	Zona Europa Alemania, Austria, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Escocia, Eslovaquia, España, Francia, Gales, Grecia, Hungría, Irlanda, Irlanda del Norte, Inglaterra, Islandia, Italia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania, Rusia, Suecia, Suiza, Turquía y Ucrania.	1	1	1	1	0,5	1,5
	Zona Asia y Otros Destinos Isla Anguila, Antillas Holandesas, Australia, China, Corea del Sur, Dominica, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Hong Kong, Indonesia, Islas Virgenes Británicas, Israel, Jamaica, Japón, Jordania, Macao, Malasia, Nueva Zelanda, Qatar, República Dominicana, Saint Kitts y Nevis, Santa Lucía, Singapur, Sudáfrica, Tailandia, Taiwán, Islas Turcas y Caicos.	1,5	1,5	1,5	1,5	0,5	1,5
	Zona resto del mundo Otros destinos	1,99	1,99	1,99	1,99	0,50	3,10
Nextel	Zona Entel 41 países	1,58	1,58	1,58	1,20	0,30	1,81
	Zona Preferente 24 países	1,58	1,58	1,58	1,20	0,30	4,52
	Zona Mundo 20 países	3,01	3,01	3,01	1,20	0,60	21,08
		0,61 - 4,22	0,61 - 5,9	0,61 - 3,01	0,45 - 4,22	0,27 - 0,76	1,5 - 21,08

RESUMEN					
Llamada país que visita	Llamada a Perú	Llamada al resto del mundo	Llamadas recibidas	SMS enviados	DATOS MB
0,61 - 4,22	0,61 - 5,9	0,61 - 3,01	0,45 - 4,22	0,27 - 0,76	1,5 - 21,08

Fuente:
 (Bitel 2019)
 (The Money Converter 2019)
 (Movistar 2019)
 (Claro 2019)
 (Entel 2019)
 Elaboración propia

Tabla 14
Tabla comparativa de tarifas Minoristas en la Región en USD, en 2019

RESUMEN						
PAIS	Llamada país que visita	Llamada al país de origen	Llamada al resto del mundo	Llamadas recibidas	SMS	DATOS MB
Bolivia	0,01 - 3,13	0,022 - 3,94	0,72 - 4,55	0,10 - 2,99	0 - 1,62	0,07 - 29,23
Colombia	0,092 - 1,29	0,087 - 3,21	0,37-3,21	0,087 - 1,26	0,087 - 0,28	0 - 4,27
Ecuador	0,40 - 1,67	0,40 - 2,1	0,56 - 2,1	0,1 - 1,5	0,1 - 0,4	0,01 - 5
Perú	0,61 - 4,22	0,61 - 5,9	0,61 - 3,01	0,45 - 4,22	0,27 - 0,76	1,5 - 21,08

Fuente:
 (Bitel 2019)
 (The Money Converter 2019)
 (Movistar 2019)
 (Claro 2019)
 (Entel 2019)
 Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla resumen, existe una diversidad de tarifas que se aplican según el tipo de cliente (prepago y postpago), plan y destino; esto puede ser confuso para los usuarios, por lo que es necesario que los reguladores controlen que los operadores proporcionen de forma clara las condiciones del servicio que se está contratando.

Los servicios que mayormente utilizan los clientes de Roaming Internacional son actualmente los datos y voz originada en el país de origen, por lo que son las tarifas que normalmente los usuarios evalúan al contratar un plan determinado.

En ese sentido, revisando las columnas 3 y 7 de la Tabla 12, en relación a la competitividad de las tarifas aplicadas, se observa que las más elevadas son las de Bolivia y Perú, específicamente las de los operadores Entel – Bolivia y Nextel - Perú.

Las más atractivas a nivel general se encuentran en Colombia y las poseen las marcas Claro, Tigo y Movistar, para el servicio de datos; Movistar ofrece incluso planes ilimitados.

Así mismo, al estudiar el caso de los operadores con presencia en solo uno de los países miembros de la CAN (Bolivia, Ecuador y Perú), se evidencia que presentan ofertas difícilmente alcanzables a las tarifas brindadas por los operadores pertenecientes a multinacionales, evidenciando la dificultad que tienen para negociar mejores condiciones a nivel mayorista.

2.1 Investigación y análisis de las prácticas empresariales ejecutadas en la Zona CAN.

Claro y Movistar han sido los principales actores en la región, al reducir las tarifas de Roaming Internacional para sus usuarios dentro de su huella; como se observa en la Tabla 13, en tres de los cuatro países cuentan con sus filiales, captando gran parte de los usuarios en cada país de la región (son los primeros en porcentaje de penetración).

Tigo es otra compañía a que tiene presencia en varios países, sin embargo, no ha llegado alcanzar acuerdos mayoristas en Ecuador, ya que se registran aún grandes diferencias en precios, sobre todo en datos.

Tabla 15
Países en donde opera Telefónica y América Móvil

País	Operadores de Telecomunicaciones
Bolivia	Entel (Estado) Tigo (Multinacional) Viva o Nuevatel (Multinacional, 28% del Estado)
Colombia	Claro (Multinacional) Movistar (Multinacional) Tigo Une (Multinacional, 50% del Estado + 1 acción) ETB (Estado)
Ecuador	Claro (Multinacional) Movistar (Multinacional) CNT (Estado)
Perú	Claro (Multinacional) Movistar (Multinacional) Entel Bitel (Multinacional)

Fuente: Páginas oficiales operadores.

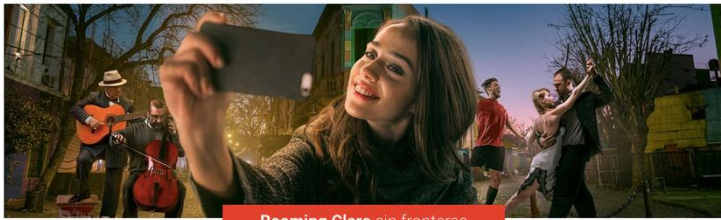
Elaboración propia

A continuación, se presenta la oferta de los operadores del grupo de Claro y Telefónica:

Figura 15
Oferta comercial Claro y Telefónica en la región

Claro Roaming sin Fronteras

Viaja sin preocupaciones y lleva la mejor tarifa para hablar, navegar y chatear desde donde estés.




Roaming Claro sin fronteras

Piérdete el miedo al roaming

Habla, navega y chatea desde: **Actívalo antes de viajar marca *611**

\$ 275 cop Minutos, Megas o SMS.



Brasil Chile Panamá Ecuador México Perú USA

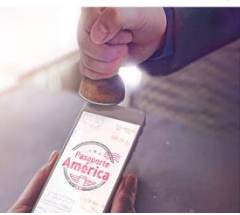
Claro Servicios Tienda Soporte

Pasaporte América de Claro

Viaja a 17 países con tu plan postpago

Con el pasaporte América de Claro el roaming en Claro es para todos.

Habla hasta **400 minutos*** Navega con los **6GB** de tu plan. **Por solo \$7.900 el día.**



Claro Servicios Tienda Soporte


Roaming Internacional

Paquete WhatsApp Diario	Servicio Roaming Sin Fronteras	Paquete Roaming Datos Diarios	Paquete WhatsApp Semanal
\$3.99	\$5.00	\$14.99	\$24.99
Vigencia 24 horas	Vigencia mínima 12 meses	Mi No aplica	Vigencia 7 días
Mi No aplica	Operadores de USA y Claro en América	Vigencia 24 horas	Mi No aplica
		Operadora USA y Operadora Claro en América	
Contratar >	Contratar >	Contratar >	Contratar >

movistar Productos y servicios Tienda Beneficios Atención al Cliente

¡Con el Pasaporte Movistar usa los MBs de tu plan en el extranjero!

Desde 20 soles diarios



MOVISTAR ROAMING

¡Bajamos nuestros precios!

Aprovecha nuestras nuevas tarifas mientras recorres el mundo.

Antes +5.000 por día Ahora \$1.99 por día

No te desconectes si estás lejos. Navega y chatea al mejor precio con nuestros paquetes.

Postpago Prepago

Tarifas especiales para llamadas y SMS

Tarifa Perú y Colombia Operadoras Movistar.		Tarifa Movistar y Resto del Mundo.	
Llamada saliente	\$0.50 + IMP	Llamada saliente	\$1.50 + IMP
Llamada entrante	\$0.50 + IMP	Llamada entrante	\$1.50 + IMP
SMS enviado	\$0.10 + IMP	SMS enviado	\$0.30 + IMP
SMS recibido	Gratis	SMS recibido	Gratis

movistar Productos y servicios Tienda Beneficios Atención al Cliente

Postpago Prepago control Postpago Máximos & Avance

Ilimitada	500MB	Voz	SMS
Navega sin restricción	Paquete de datos	Mínuto saliente: \$3.000	Envío \$799 C/U
Navegación full	Válida por 1 día	Mínimo enviado: \$2.000	Respuesta Gratis
\$89.900 Asd	\$74.900 Asd		
12 meses	12 meses		
Ver detalle	Ver detalle		

Fuente: Páginas oficiales de los operadores en Colombia Ecuador y Perú.

Los operadores Entel, Viva, CNT, Entel y Bitel, en foros como el WAS, promovidos por la GSMA, ente regulador de Roaming, han negociado entre sí

acuerdos bilaterales de Roaming, que les permitan igualar las condiciones de las empresas multinacionales.

Las limitaciones que se presentan usualmente son la totalidad de cobertura nacional en el país de negociación, por lo que se requiere la conexión a más de un operador por país; estos factores se ven reflejados en que algunos operadores ofrezcan a sus clientes opciones planas del servicio, ya que por sus costos y condiciones mayoristas no pueden ser flexibles en sus planes; esto significa que podrían tener buenas tarifas con uno de los operadores, pero si este no tiene total cobertura y el cliente se conecta a alguno de los otros operadores, el costo del servicio va a ser más elevado. Actualmente, la cobertura puede ser solventada, como lo había mencionado anteriormente, a través del servicio de un tercero (Hub de Roaming o Dual IMSI); estas opciones ayudan a un operador para poder ofrecer una cobertura global en poco tiempo, estas herramientas tendrán un costo asociado a la prestación del servicio.

2.2 Análisis de marco normativo en la región ANDINA.

La Secretaría General de la CAN ha venido manifestando que uno de los aspectos en los que está trabajando desde el 2017, es el de impulsar la reducción de los costos del Roaming Internacional entre los países miembros; consideran que eso contribuiría al fortalecimiento de la integración andina en el área de telecomunicaciones, beneficiando directamente a los usuarios de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú.

La Secretaría General de la Comunidad Andina, está elaborando dos estudios a través de consultorías con el apoyo del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), que buscan realizar un análisis comparado en materia de voz, mensajería de texto y datos mediante el servicio de Roaming Internacional, en el que se deberá involucrar a las autoridades de telecomunicaciones, a fin de intercambiar datos específicos.

Walker San Miguel, Secretario General de la CAN, afirmó que de aprobarse esta iniciativa, los ciudadanos andinos seríamos pioneros en todo el continente, pues solamente la Unión Europea ha logrado la eliminación del roaming, tras diez años de intensas negociaciones; los flujos migratorios se incrementan en el tiempo, por lo que un mercado eficiente de roaming internacional es un elemento fundamental que fomentaría la integración de nuestros países. (CAN 2018)

Las organizaciones internacionales, según sus competencias pueden distinguirse como de dos tipos: las de cooperación y las de integración o de unificación. Los Estados miembros no transfieren competencias soberanas, tal como su nombre lo indica, buscan únicamente establecer vías institucionalizadas de cooperación y coordinación, para satisfacer intereses comunes. (Oyarzún 2009) En los procesos de integración en cambio, como es el caso de la CAN, aunque sea en áreas limitadas, se puede producir cierta limitada cesión de soberanía, pues los Estados miembros se someten a un nuevo centro supranacional que se concentra en las instituciones de la organización. (Oyarzún 2009)

La CAN es regulada por el Derecho internacional, definido en el marco del Tratado Constitutivo de la Comunidad Andina, que es un sistema legal convencional que se rige por relaciones de coordinación, que da origen al derecho comunitario, cuya característica más destacada es su carácter supranacional, de aplicación directa y preeminente respecto del orden jurídico nacional de los Países Miembros. (Revista de Derecho s.f.)

El derecho comunitario produce efectos jurídicos en los Países Miembros sin necesidad de ratificación, transposición, o cualquier otro complemento normativo del derecho interno, para su aplicación. Igualmente, el ordenamiento comunitario prima sobre cualquier norma de derecho interno que se le oponga. Por lo tanto, el derecho comunitario tiene capacidad de aplicación directa y eficacia inmediata en los Países Miembros. (CAN s.f.)

En base a lo expuesto, ante disposiciones bajo el sistema comunitario, no se pueden adoptar normas nacionales paralelas. En efecto, la doctrina reconoce que el derecho comunitario constituye un orden jurídico propio, distinto del derecho interno y del derecho internacional, el cual debe aplicarse de manera uniforme en el territorio de todos los Países Miembros. (Revista de Derecho s.f.)

La base legal para esta intervención estaría sustentada en los siguientes términos:

La Secretaria General es el órgano ejecutivo de la Comunidad Andina; es una persona jurídica de derecho internacional público, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 48 y 49 del Acuerdo de Cartagena y la novena disposición final del Protocolo de Trujillo; goza de los privilegios e inmunidades reconocidos por el Tratado de sede

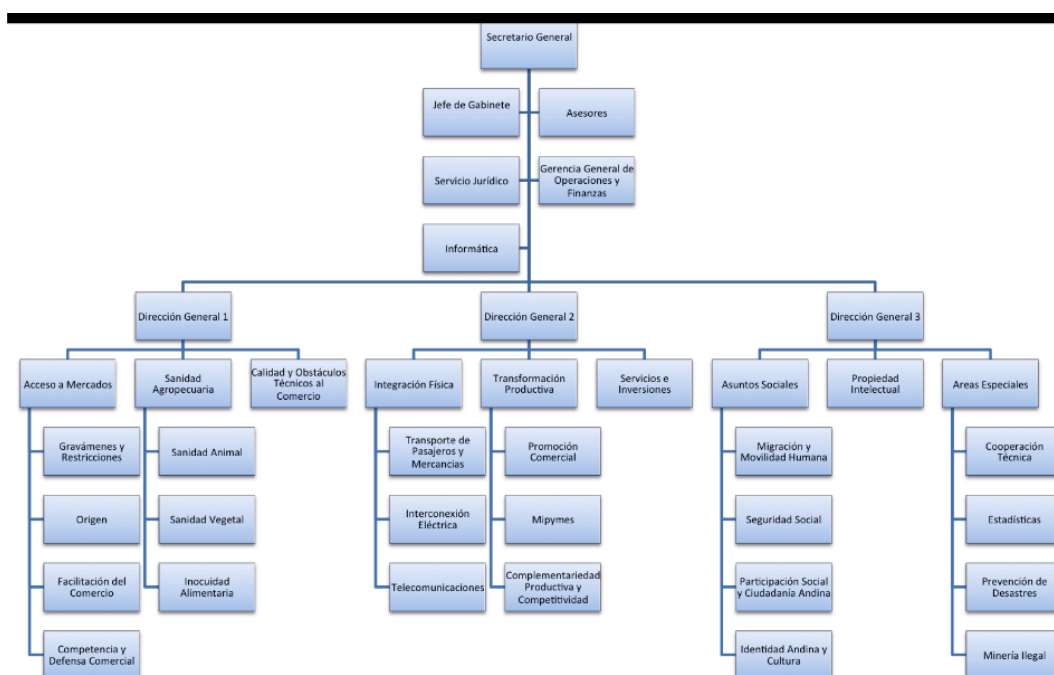
suscrito con la República del Perú, el cual fuera ratificado mediante el Decreto Ley N° 18092.

El artículo 104, Integración Física del Acuerdo de Cartagena establece que los países miembros desarrollarán una acción conjunta, dirigida a fortalecer la infraestructura y los servicios necesarios para el avance del proceso de integración económica de la Subregión; las mismas que se ejercerán principalmente en los campos de energía, transportes y comunicaciones.

La Resolución 1733 del 14 de octubre de 2014, que aprueba la estructura orgánico- funcional de la Secretaría General, establece que entre sus ámbitos de acción se encontrarán los temas de Áreas Especiales, que incluye diversas temáticas, incluida las Telecomunicaciones. (CAN 2014)

Figura 16

Estructura Orgánica Funcional de la Secretaría General de la Comunidad Andina



Fuente: (CAN 2014)

Las iniciativas adoptadas por la Comunidad Andina en materia de Telecomunicaciones se fundamentan en dos fuentes jurídicas principales:

Un Marco General de Principios y Normas para la Liberalización del Comercio de Servicios en la Comunidad Andina, expresado en la Decisión 439, que establece que, de conformidad con los términos y condiciones contenidos en los compromisos establecidos, los Países Miembros deben estimular el fortalecimiento y diversificación

de los servicios y armonizar las políticas nacionales sectoriales, en aquellos aspectos que lo requieran.

A continuación, revisamos las Normas que Regulan el Proceso de Integración y Liberalización del Comercio de Servicios de Telecomunicaciones en la Comunidad Andina, definidas por la Decisión 462.

La Decisión 462 establece el objetivo de fomentar el proceso de liberalización progresiva del comercio de los servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de alcanzar la creación de un Mercado Común Andino de servicios, contribuyendo así al proceso de integración de la Subregión Andina. (Sistema de Información sobre Comercio Exterior SICE s.f.)

El artículo 34 del Capítulo IX: TRANSPARENCIA, de la Decisión 462 establece que cada País Miembro pondrá a disposición del público y de los otros Países Miembros, sus leyes, reglamentos, procedimientos y resoluciones administrativas de aplicación general, que se refieran a cualquier asunto comprendido en esta Decisión; asimismo, se asegurará que esté a disposición del público la información pertinente respecto a:

1. Tarifas y otros términos y condiciones del servicio público de transporte de telecomunicaciones;
2. Especificaciones de las interfaces técnicas con esos servicios y redes;
3. Información sobre las autoridades responsables de la elaboración y adopción de las medidas relativas a normalización, que afecten ese acceso y uso;
4. Condiciones aplicables a la conexión de equipo terminal o de otra clase, a la red pública de transporte de telecomunicaciones. (SICE s.f.)

Finalmente, al establecer una normativa que se aplique a los operadores que poseen un título habilitante dentro de los países miembros, deberá ser presentada y revisada por el Comité Andino de Autoridades de Telecomunicaciones y posteriormente, la Comisión de la Comunidad Andina debe aprobarlo.

Capítulo tercero

Marco Normativo

En este tercer capítulo se realiza un análisis comparativo del marco normativo que regula la intervención por parte de la Comunidad Andina y/o de sus países miembros, así como con los de las regiones estudiadas.

1. Marco normativo para los países miembros.

1.1. Bolivia

Representantes de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes de Bolivia ATT coincidieron con autoridades de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT, en la necesidad de impulsar el fin del roaming entre los países de la Comunidad Andina, que integran, además de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú. (TeleSemana.com 2018)

La normativa que la que se basa el regulador se refiere a los derechos de los usuarios en la generalidad de los servicios de Telecomunicaciones, según lo que dicta la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, La Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011, en su artículo 54:

1. Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación. (...)
3. Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios.
5. Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad. (...)
11. Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
14. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor. (...)
16. Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna. (...) (Wipo 2011)

Adicionalmente, el marco normativo en Bolivia está definido en el Reglamento de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, Decreto Supremo 1391 de 24 de octubre de 2012. (Informática jurídica.com 2012)

Los procedimientos para atención y sanción están en los siguientes reglamentos: Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial, Decreto Supremo 27172, de 15 de septiembre de 2003 y Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones, Decreto Supremo 25950, de 20 de octubre de 2000, que establece las sanciones y los procedimientos por infracciones al marco regulatorio (Infoleyes s.f.)

1.2. Colombia

Colombia define su marco legal general en la Ley 1341 de 2009, donde se encuentran los Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC. (MINTIC s.f.)

El régimen jurídico de protección al usuario se encuentra establecido en el artículo 53 de la referida ley; a continuación, destaco sus determinaciones que más conciernen para el presente estudio:

(...) 2. Recibir de los proveedores, información clara, veraz, suficiente y comprobable sobre los servicios ofrecidos, su consumo, así como sobre los precios, de manera tal que se permita un correcto aprovechamiento de los mismos.

(...) 4. Ser informado previamente por el proveedor del cambio de los precios o planes de precios, previamente contratados.

5. Recibir una factura por cualquier medio que autorice la CRC y que refleje las condiciones comerciales pactadas con el proveedor del servicio. (...) (MINTIC s.f.)

De forma específica, en cuanto al servicio de Roaming Internacional, la Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 37, define las condiciones en las que se debe ofrecer y suministrar el servicio de roaming internacional a los usuarios de telefonía móvil, en especial, las obligaciones de información previa, activación y uso de este servicio. (COL CRC 2013, art.37)

Con el fin de atender las quejas de los usuarios, fortalecer y generar claridad en relación con los deberes de información, respecto del servicio de Roaming Internacional, la CRC con la Superintendencia de Industria y Comercio, reforzó las medidas dispuestas en el citado artículo 37 y expidió en agosto de 2013 la Resolución CRC 4295, lo modificó e introdujo medidas orientadas al deber de información sobre tarifas y la utilización del servicio, deber de información sobre activación y desactivación del servicio, al establecimiento por parte del usuario de

límites de tiempo de control del consumo, en general y de gasto en el servicio, una factura detallada donde se especifica al menos los campos con los que debe contar; esta obligación debió ser cumplida por los proveedores a partir del 10 de noviembre de 2013. (COL CRC 2013, art.37)

Posteriormente se expidió el 21 de febrero de 2014, la Resolución CRC 4424, que modifica nuevamente el artículo 37 y establece a detalle las obligaciones de los operadores móviles hacia los usuarios, los cuales al momento cuentan con información detallada sobre su consumo, evitando principalmente el billshock, motivo de frecuentes quejas ante el regulador. (Comisión de regulación de Comunicaciones 2014)

1.3. Ecuador

La normativa que corresponde en el Ecuador está sustentada en la Constitución de la República del Ecuador, en el Capítulo quinto, Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas, cuyo artículo 313 indica que:

El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. (...) Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley. (EC 2008, art.313)

Igualmente, en el Art. 314 se establece que:

El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. (EC 2008, art.313)

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación. (EC 2008, art. 313)

Las políticas y procedimientos para la provisión del servicio de Telecomunicaciones y para la intervención del Estado, están dadas por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, del 18 de febrero del 2015, en sus objetivos indica lo siguiente:

(...) 8. Establecer el marco legal para la emisión de regulación ex ante, que permita coadyuvar en el fomento, promoción y preservación de las condiciones de

competencia en los mercados correspondientes en el sector de las telecomunicaciones, de manera que se propenda a la reducción de tarifas y a la mejora de la calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones.

9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

10. Establecer el ámbito de control de calidad y los procedimientos de defensa de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las sanciones por la vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de los servicios y por la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones que no sea ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

En Título XVI Institucionalidad para la Regulación y el Control, Capítulo II, de la Ley se crea y determina las competencias de La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que es entidad que regulará el establecimiento y explotación de redes públicas de telecomunicaciones.

En el Título III Derechos y Obligaciones, Capítulo I, Abonados, Clientes y usuarios, Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios respecto de los derechos de los usuarios dicta:

Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho a:

(...) 5. A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

6. A disponer gratuitamente de servicios de llamadas de emergencia, información de planes, tarifas y precios, saldos y otros servicios informativos que establezca la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

7. A obtener, en unidad de segundos, la medición del servicio contratado, cuando se trate de servicios de telefonía en todas sus modalidades.

8. A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo. La entrega de facturas o estados de cuenta podrá realizarse a domicilio o por vía electrónica, a elección del abonado, cliente o suscriptor.

La entrega de facturas o estados de cuenta a través de internet, correo electrónico o cualquier otro medio digital o electrónico no tendrá costo y procederá únicamente previa aceptación expresa y escrita del abonado, cliente o suscriptor, en la cual, el mismo manifieste su aprobación para reemplazar la entrega física de su factura.

9. A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso. (...)

Para el servicio de Roaming Internacional no existe una regulación específica en Ecuador, al igual que para otros servicios, los operadores deben entregar al

regulador reportes obligatorios en los formatos: SMA-RT-004 “TOTAL DE TRÁFICO FACTURADO” y SMA-RT-005 “TOTAL DE TRÁFICO TASADO”.

Existen precedentes de la intervención del regulador ante reclamos de los usuarios o en base a las buenas prácticas efectuadas de referencia en la región, es así, que se efectuó la resolución TEL-061-03-CONATEL-2012, el 7 de febrero de 2012 y se introdujo lo siguiente:

ARTÍCULO DOS. - Las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado mantendrán la facilidad de la prestación del servicio para la recepción de mensajes de voz, cuando el abonado se encuentra en uso de roaming internacional.

ARTÍCULO TRES. - En aplicación de lo dispuesto en el artículo dos, los prestadores del SMA incluso cuando los usuarios o abonados se encuentran en roaming internacional, no podrán cobrar por la recepción de mensajes de voz. Aplicará el cobro conforme las condiciones de roaming internacional establecidas por el prestador del SMA, cuando el abonado en roaming internacional desee escuchar sus mensajes de voz.

ARTÍCULO CUATRO. - Las prestadoras del SMA, deben informar a sus usuarios mediante cualquier mecanismo, las condiciones de activación del servicio de roaming internacional, así como las tarifas a aplicarse cuando el abonado en roaming internacional desee escuchar sus mensajes de voz. (...)

1.4. Perú

La Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL, del 19 de septiembre de 2012, modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 095-2013-CD/OSIPTTEL del 25 de junio del 2013, la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2014-CD/OSIPTTEL del 3 de noviembre del 2014 y Resolución de Consejo Directivo N° 056-2015-CD/OSIPTTEL 4 de junio del 2015, son el ordenamiento jurídico que rige la protección de los usuarios y de la intervención del Estado.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTTEL ejerce, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones y a su vez la función reguladora, que da la facultad de fijar las tarifas de los servicios públicos de Telecomunicaciones, establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades y por ello, dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto. (OSIPTTEL 2019)

El marco normativo aplicable específicamente al servicio de Roaming Internacional está definido en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de

los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el Capítulo IV, Servicios Suplementarios, adicionales y equipos terminales, Artículo 21A., en el mismo se establecen las obligaciones que tienen el operador para prestar el servicio en beneficio de los usuarios, sobre la activación, así como información sobre condiciones y tarifas aplicadas a través de mensajes de texto y web. (OSIPTEL 2019)

Tabla 16
Comparativo de la Normativa de los países de la región

Países	Marco Regulatorio	Normativa Específica Roaming	Regulador
Bolivia	<p>Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, La Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011.</p> <p>Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación. Decreto Supremo 1391 de 24 de octubre de 2012.</p> <p>Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial, Decreto Supremo 27172, de 15 de septiembre de 2003.</p> <p>Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones, Decreto Supremo 25950, de 20 de octubre de 2000</p>	Parcial	Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes de Bolivia ATT
Colombia	<p>La Ley 1341 de 2009.</p> <p>Resolución CRC 3066 de 2011.</p> <p>Resolución CRC 4295 de agosto de 2013.</p>	Sí, Avanzada	Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC

	Resolución CRC 4424 de 21 de febrero de 2014		
Ecuador	Constitución de la República del Ecuador. TEL-061-03-CONATEL-2012, el 7 de febrero de 2012.	Parcial	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL
Perú	La Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, del 19 de setiembre de 2012. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.	Sí, Avanzada	OSIPTEL Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Fuente: Sitios web oficiales de los reguladores.
Elaboración propia

2. Análisis de la situación de la CAN y la región ante la aplicación de normativa.

En base a la información y los hechos presentados en los capítulos anteriores, se evidencia que, ante el entorno existente en la región, no podrán autorregularse con las acciones del mercado las tarifas del servicio de Roaming Internacional, a nivel minorista, de la misma forma para todos los usuarios de telefonía móvil; las condiciones que permitieron que en los países que forman parte del TLCAN ello sea factible, no se asemejan a las que tenemos en los cuatro países andinos.

Es evidente que para las empresas que operan en la mayoría de los países, la estrategia más rentable de aplicar es que se mantengan las tarifas mayoristas en los rangos actuales, debido a que de esta forma se aseguran los ingresos actuales que tienen por los operadores a través de Roaming OUT y por el lado minorista, sería necesario seguir generando ofertas atractivas que fidelicen al cliente con la marca, incluso en el exterior.

El análisis del marco normativo en el que se sustenta la CAN en estos temas, así como los distintos reguladores en los cuatro países, nos permiten definir la base sobre la cual se podrán plasmar las siguientes acciones que son requeridas, para alcanzar el objetivo de brindar el beneficio a los usuarios en la región, de contar con tarifas accesibles en el Servicio de Roaming Internacional y que dichas tarifas se vayan aproximando a las de otras regiones.

Los procesos y las referencias de la Unión Europea constituyen una senda por la cual la CAN podrá transitar, según su intención de regular el servicio; ante esta afirmación es ineludible, no abordar los desafíos que enfrentará la CAN por la debilitada estructura y capacidades que actualmente tiene; sus capacidades institucionales y técnicas, fortaleza política y posicionamiento internacional, no son comparables con los que tiene la Unión Europea frente a los países que la conforman.

La CAN ha entrado en una crisis de identidad no solo por las negociaciones extra bloque de Colombia y Perú con Estados Unidos, del mismo modo el acercamiento de Ecuador a Estados Unidos, donde se mostró un incumplimiento de la normativa comunitaria, son evidencias de que la CAN atraviesa por una grave crisis de legitimidad y fragmentación, que dificulta la adopción de políticas y posiciones comunes.

Por otra parte, a pesar de que un proceso de integración requiere de voluntad política traducida en que las instituciones tengan algún grado de autonomía y autoridad, que sean capaces de generar una agenda propia, en base a los intereses comunitarios (Oyarzún 2009); la CAN por lo expuesto en el párrafo anterior, está sujeta frente a cualquier acción, a las políticas internas y a los cambios de gobierno en los países miembros, que presentan grandes diferencias ideológicas, por sus distintas tendencias políticas, que se expresan fundamentalmente en sus agendas y en su alineamiento internacional. En el caso específico de esta investigación, al tratarse de un tema técnico y cuyos avances redundarían en beneficio de los ciudadanos andinos, se estima que este problema no podría afectar la decisión, aun cuando podría incidir extendiendo los tiempos y retrasando la creación de sinergias entre sus miembros y un impulso para la generación de una agenda común en estos temas.

Existen acciones decididas que se ejecutan en torno a planes de acción concretos en la Alianza Pacífico, en el TLC Chile-Argentina, en el Acuerdo Bilateral Chile-Brasil, referidas al servicio de Roaming Internacional, que políticamente podrían ser acciones que observen los gobiernos de los países que conforman la región andina y podrían empujar también a una pronta definición de las políticas específicas por parte de la CAN para ser implementadas por los reguladores locales.

La acción de los operadores deberá ser considerada en la agenda de un posible proyecto, debido a que serán actores de importancia en la ejecución de una política que permita regular las tarifas de Roaming Internacional; el impulso canalizado a través de

los operadores públicos o independientes, podría ser un estrategia que de peso a este proyecto; en el caso de los operadores multinacionales, como se ha visto en la aplicación de normativas para regulación nacional, de verse afectados presentarán sus recursos o justificativos a los respectivos reguladores, para lo cual los estudios de la información proporcionada por los operadores y la normativa de la CAN, así como las perspectivas de los reguladores deberán estar en la mesa.

Con la finalidad de conocer las posiciones de los actores que son partes del presente estudio como operador público, privado y regulador, se han realizado entrevistas a profesionales del sector, ver Anexo II, a continuación, se presenta un cuadro resumen que sistematiza los argumentos que podrán frenar o impulsar el proyecto:

Tabla 17
Resumen de las entrevistas realizadas a los profesionales del sector de Telecomunicaciones

Pregunta	Jefe de Negociación (S) CNT EP	Head of International Roaming - Movistar Ecuador	Especialista de Regulación - Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
¿Considera que las tarifas para el servicio de Roaming Internacional en el Ecuador son elevadas en relación a otros países y regiones?	Sí, pero depende del operador, los que tienen filiales pueden tener ofertas más baratas.	Sí, (las de voz)	No totalmente, depende del operador y con qué país se compare
¿Considera que en el Ecuador los usuarios cuentan con suficiente información para contratar el Servicio de Roaming Internacional?	No	No, podría ser mejor	Al momento existe información pero no es parte de una campaña masiva
¿Considera que es necesario establecer políticas que regulen el servicio de Roaming Internacional a nivel regional, con el objetivo de mejorar las condiciones para los usuarios de los países que conforman la Comunidad Andina?	Si	No, hay ofertas bastante atractivas	Si debería existir un principio de regulación para una referencia de costos
De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional, ¿Cree usted que se puede aplicar medidas similares a las que ejecutaron los reguladores en la Unión Europea?	Se deberían adoptar las mejores prácticas	Sí, siempre que se analicen los impactos	Se ve difícil, por el cambio de autoridades, que incide en la continuidad de las políticas

De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional, ¿Cuáles considera que son los principales aspectos a los que se debe dar énfasis para no afectar a los actores: usuarios, operadores y reguladores?	Los costos que tienen los operadores para brindar el servicio	El control de la información y de las tarifas inter-operadoras	El precio y los costos.
De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional en nuestra región CAN, en su opinión. ¿Cuáles serían los principales desafíos como regulador para alcanzar condiciones similares a las que poseen los usuarios de la Unión Europea?	Normalizar la información	Mantener suficiente actualización en la información a analizar y sigilo en el proceso, a través de un equipo que no cambie en el tiempo.	Hay que tener en cuenta el factor precios
De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional en nuestra región CAN, en su opinión. ¿Cuáles serían los principales desafíos como operador , para alcanzar condiciones similares a las que poseen los usuarios de la Unión Europea?	Acuerdos directos con operadores	Negociaciones beneficiosas con todas las operadoras	El balance de tráfico, tarifas y costos.
En nuestra región CAN, ¿Cuáles serían las alternativas frente a la regulación del servicio de Roaming Internacional, para reducir el precio del servicio?	Si se debe regular, La alternativa sería hacer un acuerdo entre todas las operadoras.	Negociaciones con todas las operadoras de los países que pertenecen a la CAN	La alternativa sería revisar el tráfico excedente

Fuente: Entrevistas Anexo II
Elaboración propia.



Como se observa en el resumen, en la mayoría de respuestas existen similitudes; el principal punto de discusión es si se debe o no regular el servicio; la posición de los operadores privados es que no se requiere regulación, debido a que al momento ya se cuentan con tarifas atractivas. Esta respuesta no sólo se presenta por parte de Ecuador, en la entrevista realizada a Ramiro Valencia, ver Anexo II, manifestó que los operadores en Colombia y Perú también ya lo han indicado, en los acercamientos que ha hecho el regulador, ante estos argumentos, la información que se recopile, deberá sustentar la posición de la CAN sobre la necesidad de intervenir en el servicio.

La complejidad de llegar a un acuerdo ante la posibilidad de reducir los ingresos para los operadores que al momento tienen un negocio maduro, es un aspecto

que los reguladores deberán tener la capacidad de manejar; los estudios de los resultados de la experiencia de la Unión Europea, ajustados a la realidad de la región, serán uno de los argumentos que permitan flexibilizar la posición actual sobre la visión del servicio, la cual se basaría en que la medida con seguridad incrementará el volumen del tráfico gestionado y esto balanceará los ingresos percibidos.

La experiencia de la Unión Europea nos permite definir una línea de tiempo con acciones que permitieron intervenir en las condiciones de prestación del servicio, en el siguiente cuadro, se hace un resumen de las prácticas ejecutadas, con la finalidad de observar el momento en el que se encuentra la CAN con sus acciones.

Tabla 18
Comparativo de acciones ejecutadas por la Unión Europea vs la CAN en una línea de tiempo.

AÑO	ACCIONES 	AÑO	ACCIONES 
2006	Recopilación de datos sobre los principios generales del servicio.	2017-2019	Recopilación de datos sobre los principios generales del servicio. La propuesta de reducción de tarifas en análisis de las mesas técnicas.
2007-2012	Reducción paulatina de las tarifas de los servicios de Voz, SMS y Datos en Roaming Internacional a nivel mayorista y minorista. Definición de políticas enfocadas para la información del servicio al usuario.		
2013-2014	Se establece como objetivo el poner fin a las tarifas de Roaming Internacional y es aprobado por el Parlamento para dar ejecución.		
2015-2016	Nueva reducción paulatina de las tarifas de los servicios de Voz, SMS y Datos en Roaming Internacional a nivel mayorista y minorista. Definición de políticas enfocadas a evitar el mal uso del servicio por los clientes para no afectar a los operadores.		
2017	El Roaming like By Home se convierte en una realidad.		

Fuente: Resumen Tabla 1. Del presente documento.
Elaboración propia.

En base a lo descrito, las lecciones aprendidas del proceso atravesado por la Unión Europea se basan en los siguientes puntos:

Contar con la información necesaria a nivel de ingresos y costos para prestar el servicio, con el objetivo de que los reguladores cuenten con los datos requeridos que sustenten la aplicación de medidas.

En base a los análisis realizados, establecer un cronograma de tiempo, en el que se establezcan techos en las tarifas mayoristas y minoristas de forma paulatina.

Fomentar que a nivel de la región existan campañas de información al usuario sobre el servicio, de tal forma que el usuario tenga conocimiento de sus derechos y obligaciones.

Establecer la normativa para los umbrales en los que deben emitirse alertas a los usuarios cuando estén utilizando el servicio para evitar los casos de billshock.

Y finalmente, definir la normativa que considere factores como el uso abusivo del servicio por parte de los usuarios, con el objetivo de prevenir pérdidas a los operadores al aplicar las medidas regulatorias.

De acuerdo a las intervenciones en prensa del mes de mayo 2019, el Secretario General de la Comunidad Andina, Jorge Hernando Pedraza, indica que la norma aún no ha sido aprobada y se encuentran realizando análisis y discusiones, afirma que los andinos seríamos pioneros como bloque regional en el continente ante esta acción. (El Tiempo 2019)

Por su parte, Mario Zúñiga Parlamentario Andino Peruano, manifiesta que se aplicará un desmontaje gradual y consistente de modo que este proceso será mucho más rápido que el tiempo regular alcanzado por la Unión Europea. (América economía 2019)

Ante estas afirmaciones se observa que esta política es una de las prioridades que mantiene la CAN en su agenda, el riesgo de no implementarla, sería el mantener tarifas no equitativas para los usuarios según el país y operadora a la que pertenece; y desde el punto de vista como organización, el no llevarla a cabo significaría que no se cumpla los proyectos que se ha publicado a la región.

Conclusiones

Las conclusiones de éste estudio, son el resultado de la investigación de las prácticas actuales aplicadas en diversas regiones, comparadas con las de la CAN:

La telefonía móvil se ha constituido en el servicio de telecomunicaciones de mayor penetración y utilización en los Países Miembros; así, disminuir las tarifas del servicio de Roaming internacional es visto como uno de los temas relevantes en las agendas de los organismos y países, también como una muestra de integración.

El servicio de Roaming Internacional es uno de los temas que están siendo considerados en las mesas de negociación de acuerdos entre organismos y países, debido a la importancia de la comunicación entre los usuarios y los beneficios que implica facilitarla, principalmente en los sectores del comercio y del turismo.

La descripción de la situación actual del Roaming Internacional a nivel mundial, permite identificar las debilidades y fortalezas que posee cada región, los actores como estados, asociaciones, instituciones, organizaciones, empresas públicas y privadas a nivel económico y político; y en base a su poder de influencia el resultado que se ha obtenido para la transformación del servicio, en beneficio de los usuarios.

Se observa que debido a la diversidad de estructuras de poder del mercado que existen en ciertas economías, no requieren de la intervención del regulador para mantener el equilibrio y prestar un servicio adecuado a los usuarios; un ejemplo de lo indicado es el desarrollo del servicio del Roaming Internacional en Norteamérica, en donde debido a que no existe presencia de la misma marca del operador en todos los países, hacen el mejor esfuerzo por definir negociaciones que cubran los intereses de las partes que participan.

Si bien las iniciativas de los grupos de operadores en América Latina han otorgado un plus al servicio otorgado a sus clientes, al utilizar el servicio, la condición de que se facturará a tarifa local, siempre y cuando se encuentren enganchados a sus redes o en base a los acuerdos negociados por el operador, causa malestar en los usuarios, debido a que al no existir cobertura por parte de una filial del grupo, o un acuerdo con un operador en el destino que visita el Roamer, para continuar con el

servicio, tendrá que cancelar altas cuentas al conectarse a otra red, o simplemente no contar con ese servicio; estas limitantes que se presentan al usuario, se deben a que no se han llegado a consolidar negociaciones entre operadores de distintas marcas y debido a que no existe una normativa que propicie dichos acuerdos.

Al no establecerse una normativa adecuada para los servicios de Telecomunicaciones, frente a los vertiginosos cambios tecnológicos y la dependencia que se genera en los usuarios, no se podrá acompañar a las nuevas tendencias de abrir el mercado concentrado en un reducido grupo de operadores, como son el dar apertura para generar competencia a través de los OMV (operadores móviles virtuales), quienes al enfrentar estas dificultades ante las marcas, deberán enfocar sus esfuerzos en mercados de clientes de rentabilidad baja, como son las líneas prepago, lo cual no resulta atractivo ante las fuertes inversiones que se requiere realizar para ingresar al mercado.

En América Latina, al igual que en otras regiones del mundo, se pueden generar políticas públicas para regular al sector de las Telecomunicaciones, tanto a nivel nacional como internacional, a través de la intervención de instituciones regionales como la Comunidad Andina de Naciones (CAN); así, los órganos reguladores de cada país, podrían proporcionar a los operadores un entorno de competencia, en el que se fijen las tarifas, con un margen de utilidad razonable, promoviendo condiciones manejables para el mercado y que beneficien al usuario final, permitiéndole acceder a servicios de voz, mensajería y datos, en la modalidad de Roaming Internacional, a precios asequibles.

Adoptando las mejores prácticas de la Unión Europea y según las recomendaciones de la OECD, para cualquier decisión respecto a las tarifas minoristas, se requiere contar con estudios económicos en relación con la demanda, la oferta, costos del servicio a nivel de infraestructura y tarifas mayoristas, así como un análisis de impacto, para que sea factible desarrollar un cronograma de acciones a ejecutarse por parte de los operadores y que sea acompañado por parte de los reguladores.

Contar con la información actualizada, que sustente los estudios asociados a este proyecto, será un insumo de relevancia, para justificar cualquier acción del regulador.

El impacto de alcanzar la ejecución de una política de intervención en el servicio de Roaming Internacional, sin duda beneficiará a los clientes de las operadoras móviles de la región, en el caso de que la demanda se incremente, los operadores serán beneficiados debido a que se verán nuevos ingresos por parte de clientes que no utilizaban el servicio por temor a elevadas cuentas, sin embargo, como se ha explicado en los capítulos anteriores este resultado obedecerá a la elasticidad de la oferta y demanda del servicio; finalmente para la CAN el establecerla, constituirá cumplir uno de los retos que se ha planteado y ha hecho campaña durante estos años.

El riesgo o consecuencia de no implementar la política dependerá de la perspectiva de los actores que interactúan en esta medida, de esta forma se concluye lo siguiente:

Para la CAN el riesgo sería no cumplir con las expectativas que ha generado en la región con las publicaciones efectuadas desde hace 2 años.

Los usuarios tendrían el riesgo de seguir dependiendo de las estrategias comerciales en cuanto al servicio según el operador al que pertenezca.

Para las operadoras que pertenecen a multinacionales no se presenta ningún riesgo.

En el caso de los operadores públicos o independientes dependerá según la modalidad de aplicación de la normativa por los reguladores.

El tiempo en el que se anuncie y se aplique la normativa por parte de la CAN y los reguladores, sin duda será un factor de importancia para que sus beneficios puedan ser mayormente recibidos por los usuarios, sin embargo, es importante resaltar que el tiempo que se está tomando su análisis y el hecho de que los operadores conozcan que la CAN y los reguladores están trabajando en la normativa, les ha hecho revisar internamente las acciones que se deben ir adelantando para que en el momento que se publique la medida no sean afectados, cualquier acción que vaya siendo avanzada por los reguladores ayudarán de alguna forma a la situación actual que tienen los usuarios de todas las operadoras.

Recomendaciones

Luego de finalizada la investigación y analizados los resultados obtenidos, se establecen las siguientes recomendaciones:

Al observar las diferencias que se presentan en las tarifas aplicadas al usuario final, en las distintas zonas que se han comparado en este estudio, se recomienda proponer políticas a nivel de la región, en primera instancia para equiparar la normativa ya existente sobre información del servicio, activación y aplicación de tarifas y, posteriormente, el cronograma de trabajo para alcanzar las tarifas minoristas que vayan homologándose a la región. En este camino es necesario que los reguladores de cada país, ejecuten programas y acciones de cooperación conjunta, a fin de obtener un mercado eficiente de roaming internacional, como un pilar fundamental en la integración de los países.

Es recomendable establecer informes detallados sobre el servicio de Roaming Internacional, en los formatos actuales, reportados por los operadores al regulador, la información mínima que debería constar es: Número de usuarios que utilizan el servicio en los países de la región y el mundo; volumen de tráfico de voz, SMS y datos intercambiados, esto es Roaming IN y OUT, generado por los cuatro países de la región; tarifas aplicadas a nivel mayorista por cada operador en la región CAN, incluir Inter Operator Tariff (IOT) en el caso de existirlo; tarifa aplicada a nivel minorista, desglosada por plan en la región CAN; ingresos mayoristas (Roaming IN), generado por los países de la región; costos mayoristas (Roaming OUT), generado por los países de la región; costos por los servicios de señalización, DCH, FCH, asociados a la prestación del servicio; ingresos minoristas generados por los usuarios en los países de la región.

Es recomendable mantener un diálogo continuo entre los operadores, sobre las acciones planificadas a nivel regulatorio, con la finalidad de que a la par se vayan impulsando acciones comerciales entre ellos, que den viabilidad al proyecto de bajar las tarifas minoristas o alcanzar un Roaming Like at Home, en la región andina.

Es recomendable que la CAN y los reguladores se beneficien de la experiencia y las mejores prácticas aplicadas por la Unión Europea en este proceso; así como la

influencia que ha generado en los operadores de nuestra región a nivel comercial, con el objetivo de reducir los tiempos empleados para alcanzar condiciones similares.

Bibliografía

- 24MATINS.ES. 2018. “Chile y Brasil firman TLC que eliminará el roaming entre los dos países”. 21 de Noviembre. Accedido 18 de Febrero de 2019. <https://www.24matins.es/topnews/america/chile-y-brasil-firman-tlc-que-eliminara-el-roaming-entre-los-dos-paises-116433>
- ADSL Zone. 2018. “Un año sin roaming en Europa: todo buenas noticias (incluso para las operadoras)”. 11 de Junio de 2018. Accedido 12 de Mayo de 2019, https://www.adslzone.net/2018/06/11/balance-primer-ano-roaming-europa/?utm_source=related_posts&utm_medium=manual
- Alianza Pacífico. 2016. “Grupos técnicos de la Alianza del Pacífico se reúnen con representantes del sector privado”. 9 de Septiembre. Accedido 3 de Febrero de 2019. <https://alianzapacifico.net/grupos-tecnicos-de-la-alianza-del-pacifico-se-reunen-con-representantes-del-sector-privado/>
- . 2018. “Acuerdo Marco de la Alianza Pacífico”. Accedido 17 de Febrero de 2019. Alianza del Pacífico: <https://alianzapacifico.net/download-category/acuerdo-marco-de-la-alianza-del-pacifico/>
- . 2019. “¿Qué es la Alianza del Pacífico?”. Accedido 14 de Enero de 2019. <https://alianzapacifico.net/que-es-la-alianza/>
- America economía. 2019. “Países de la CAN dejarán de pagar roaming por llamadas”. Accedido 16 de julio de 2019. <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/paises-de-la-can-dejaran-de-pagar-roaming-por-llamadas>
- ARCOTEL. 2019. “Densidad de líneas activas y participación de mercado”. *Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones*. Accedido 12 de Abril de 2019. http://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/1.1.1-Lineas-activas-por-servicio_y_Densidad_Mar-2019_R.xlsx
- AVANTEL. 2019. “Roaming Internacional”. Accedido 3 de Febrero de 2019. <https://www.avantel.co/tienda/roaming-internacional-tarifas>
- Bitel. 2019. “Roaming Internacional”. Accedido 5 de Febrero de 2019. <https://sv1.bitel.com.pe/new-detail-service/roaming/roaming-internacional.html>
- CAN. (s.f.). “Comunidad Andina”. *Comunidad Andina*. Accedido 20 de Enero de 2019.

- http://www.comunidadandina.org/derechos_ciudadanos/como_hacer_valer_tus_derechos.html
- . 2014. “Secretaría General de la Comunidad Andina cuenta con nueva estructura orgánico funcional”. 27 de Octubre. *Comunidad Andina*. Accedido 1 de Enero de 2019. <http://www.comunidadandina.org/Prensa.aspx?id=3529&accion=detalle&cat=AF&title=secretaria-general-de-la-comunidad-andina-cuenta-con-nueva-estructura-organico-funcional>
- . 2018. “Somos Comunidad Andina”. *Comunidad Andina*. Accedido 20 de Enero de 2019. <http://www.comunidadandina.org/Seccion.aspx?tipo=QU>
- . 2018. “CAN Impulsa reducción de costos de roaming internacional entre los países miembros”. *Comunidad Andina*. 14 de Junio. Accedido 1 de Diciembre de 2018. <http://www.comunidadandina.org/Prensa.aspx?id=7957&title=can-impulsa-reduccion-de-costos-de-roaming-internacional-entre-los-paises-miembros&accion=detalle&cat=AF&idfoto=4>
- . 2019. “Tráfico Aéreo Intracomunitario de Países”. *Comunidad Andina*. Accedido 12 de Julio de 2019. <http://extranet.comunidadandina.org/transporteAereo/Resultado.aspx?IDSECUENCIAL=78>
- CISCO. 2019. “VNI Forecast Highlights Tool”. Accedido 14 de Abril de 2019. https://www.cisco.com/c/m/en_us/solutions/service-provider/vni-forecast-highlights.html?cachemode=refresh#
- Clarín. 2018. “El divorcio de la Unión Europea, Qué es el Brexit y cómo será su impacto en la vida cotidiana”. 11 de Noviembre. Accedido 12 de Mayo de 2019. https://www.clarin.com/mundo/brexit-impacto-vida-cotidiana_0_djiPZ1bKw.html
- Claro. 2019. “Roaming”. Accedido 3 de Febrero de 2019. <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/roaming/postpago/>
- . 2019. “Roaming”. Accedido 5 de Febrero de 2019. <https://www.claro.com.ec/personas/servicios/servicios-moviles/roaming/>
- . 2019. “Roaming”. Accedido el 5 de Febrero de 2019. <http://roaming.claro.com.pe/tarifa-zona-claro-postpago-extendida.php>

- CNT. 2019. “Roaming”. *Corporación Nacional de Telecomunicaciones*. Accedido 2 de Febrero de 2019. <https://www.cnt.gob.ec/movil/servicio/roaming/>
- COL CRC. 2013 *Resolución CRC 4295*, 14 de Agosto
- Comisión de regulación de Comunicaciones. 2014. “Actualización del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios”. 27 de Febrero. Accedido 14 de Abril de 2019. https://www.crcm.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2014/Actividades_Regulatorias/Roaming_internacional/Final/00004424.pdf
- Comisión Europea. 2013. “Commission proposes major step forward for telecoms single market”. 11 de septiembre. Accedido 2 de noviembre de 2018. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-828_en.htm
- . 2014. “Roaming: 300 million extra customers for telecoms companies when roaming charges end, survey shows”. 17 de febrero. Accedido 2 de Noviembre de 2018. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-152_en.htm
- . 2015. “Commission welcomes agreement to end roaming charges and to guarantee an open Internet”. 30 de junio. Accedido 1 de noviembre de 2018. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-5265_en.htm
- . 2016. “Reglamento de ejecución (UE) 2016/2286”. 17 de diciembre. Accedido 10 de febrero del 2019. <https://www.boe.es/doue/2016/344/L00046-00062.pdf>
- . 2018. “Roaming charges | What has the European Commission done so far?”. 27 de Agosto. Accedido 10 de Enero de 2019. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/roaming-charges-what-has-european-commission-done-so-far>
- . 2018. “Roaming when travelling in the UE”. Accedido 5 de Diciembre de 2018. <http://ec.europa.eu/avservices/avs/files/video6/repository/prod/photo/store/10/P029450000302-315807.jpg>
- . 2016. “COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT”. 15 de junio. Accedido 10 de Enero de 2019. <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/10102/2016/EN/SWD-2016-202-F1-EN-MAIN-PART-1.PDF>
- Congreso de la República. 2009. *Ley 1341 de 2019*. “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”.

Consejo Europeo Consejo de la Unión Europea. 2019. “Reflexión política sobre el futuro de la Unión Europea”. 27 de Marzo. Accedido 12 de Mayo de 2019.
<https://www.consilium.europa.eu/es/policies/eu-future-reflection/>

Cullen. 2017. Accedido 1 de mayo de 2017. <http://www.cullen-international.com/product/documents/FLTENM20160011>

EC. 2008. *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449, 20 de octubre.

EcuRed. “Tratado de Libre Comercio de América del Norte”. Accedido 18 de julio de 2019.

[https://www.ecured.cu/Tratado_de_Libre_Comercio_de_Am%C3%A9rica_d
el_Norte](https://www.ecured.cu/Tratado_de_Libre_Comercio_de_Am%C3%A9rica_del_Norte)

El Economista. 2016. “Países de la Alianza del Pacífico, sin cobro de roaming por Claro”. 6 de Noviembre. Accedido 3 de Febrero de 2019.
[https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Paises-de-la-Alianza-del-
Pacifico-sin-cobro-de-roaming-por-Claro-20161106-0177.html](https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Paises-de-la-Alianza-del-Pacifico-sin-cobro-de-roaming-por-Claro-20161106-0177.html)

El Tiempo. 2019. “¿Se acerca el fin del 'roaming'? ”. 7 de Mayo de 2019. Accedido 16 de Julio del 2019. [https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-
tecnologia/eliminacion-del-cobro-de-roaming-entre-paises-de-la-can-bolivia-
colombia-ecuador-y-peru-357870](https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/eliminacion-del-cobro-de-roaming-entre-paises-de-la-can-bolivia-colombia-ecuador-y-peru-357870)

Entel. 2019. “Roaming”. *Entel Perú*. Accedido 6 de Febrero de 2019.
<http://www.entel.pe/personas/servicios/roaming/roaming-internacional/>

———. 2019. “Roaming Internacional”. Abril. *Entel Bolivia*. Accedido 20 de Abril de 2019.
[http://www.entel.bo/inicio3.0/files/Tarifas_Roaming_Internacional_Abril_20
19.pdf](http://www.entel.bo/inicio3.0/files/Tarifas_Roaming_Internacional_Abril_2019.pdf)

ETB. 2019. Accedido 10 de Abril de 2019. <https://etb.com/precioprepago/>

GSMA. 2016. “La Economía Móvil América Latina 2016”. *Asociación GSM*. Accedido 14 de Febrero de 2019.
[https://www.gsmainelligence.com/research/?file=6762be5b756dbff2b0cbaa1
d59838d7b&download](https://www.gsmainelligence.com/research/?file=6762be5b756dbff2b0cbaa1d59838d7b&download)

- . 2018. “Economía Móvil América Latina y Caribe 2017”. *Asociación GSM*.
Accedido 15 de Febrero de 2019.
<https://www.gsmainelligence.com/research/?file=6823ce60a8b9e547cb4ed1d85c6215d8&download>
- . 2018. “The Mobile Economy 2018”. *Asociación GSM*. Accedido 13 de Abril
de 2019. <https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2018/02/The-Mobile-Economy-Global-2018.pdf>
- Infoleyes. (s.f.). Accedido 3 de Abril de 2019.
<https://bolivia.infoleyes.com/norma/175/reglamento-a-la-ley-de-procedimiento-administrativo-para-el-sistema-de-regulacion-sectorial-sirese-27172>
- . (s.f.). Accedido 3 de Abril de 2019.
<https://bolivia.infoleyes.com/norma/2830/reglamento-de-sanciones-y-procedimientos-especiales-por-infracciones-al-marco-jur%C3%ADdico-regulatorio-del-sector-de-telecomunicaciones-rspeimjrst>
- Informática jurídica.com. 2012 “Decreto”. 24 de Octubre. Accedido 3 de Abril de
2019. <http://www.informatica-juridica.com/decreto/decreto-supremo-no-1391-reglamento-general-la-ley-telecomunicaciones/>
- MINTIC. (s.f.). “Ley 1341 de 2009”. Accedido 3 de Abril de 2019.
<https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3707.html>
- Movistar. 2019. “Roaming”. *Movistar Colombia*. Accedido 1 de Febrero de 2018.
<https://descubre.movistar.co/movistar-accesible/planes-roaming.html>
- . 2019. “Roaming”. *Movistar Ecuador*. Accedido 2 de Febrero de 2019.
<https://www2.movistar.com.ec/movistar-roaming/>
- . 2019. “Roaming”. *Movistar Perú*. Accedido 5 de Febrero de 2019.
<http://www.movistar.com.pe/movil/adicionales/roaming-internacional-informacion>
- Nogales Yáñez, María Verónica. 2017. “Impacto de las estrategias implementadas por los operadores multinacionales sobre los operadores locales o independientes en América Latina cuando no existe normativa regulatoria para el servicio de Roaming Internacional”. Ensayo de Asignatura Economía política y desarrollo en América Latina, Universidad Andina Simon Bolivar, Sede Ecuador.

- OECD. 2018. "Recommendation of the Council on International Mobile Roaming Services OECD/LEGAL/0388". Accedido 1 de Febrero de 2019. <https://legalinstruments.oecd.org/public/doc/271/271.en.pdf>
- Orange. 2019. "Orange in the world". Accedido 2 de Febrero de 2019. <https://www.orange.com/en/Group/Orange-in-the-world>
- Organización de los Estados Americanos. 2019. "SICE Sistema de Información sobre Comercio Exterior". Accedido 9 de Enero de 2019. http://www.sice.oas.org/trade/nafta_s/cap01.asp
- OSIPTEL. 2019. "Funciones". Accedido 20 de Abril de 2019. <https://www.osiptel.gob.pe/categoria/funciones>
- Oyarzún, L. S. 2009. "Debilidades en los procesos de integración latinoamericanos. Una aproximación al caso de UNASUR". Junio. Accedido 10 de Febrero de 2019. https://www.academia.edu/16094081/Debilidades_en_los_procesos_de_integraci%C3%B3n_latinoamericanos._Una_aproximaci%C3%B3n_al_caso_de_UNASUR._Ponencia_presentada_en_el_Congreso_de_LASA_Rio_de_Janeiro_Brasil_11-14_de_junio_de_2009
- Portafolio. 2017. "Alianza del Pacífico tendría 'roaming' gratis desde el 2020". 29 de Junio. Accedido 21 de Febrero de 2019. <https://www.portafolio.co/economia/alianza-del-pacifico-tendria-roaming-gratis-desde-el-2020-507283>
- ResearchGate. 2014. "La Alianza del Pacífico y el ocaso de la Comunidad Andina; hacia una nueva configuración interregional en Latinoamérica". Marzo. Accedido 14 de Febrero de 2019. https://www.researchgate.net/publication/317552914_La_Alianza_del_Pacifico_y_el_ocaso_de_la_Comunidad_Andina_hacia_una_nueva_configuracion_interregional_en_Latinoamerica
- Revista de Derecho. 2009. "Naturaleza jurídica de las Normas Comunitarias Andinas". Accedido 18 de Enero de 2019. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972009000100008
- SICE. 2018. "Tras cinco rondas de negociaciones Chile y Argentina firman acuerdo comercial". *Sistema de Información sobre Comercio Exterior*. Accedido 10 de

- Febrero de 2019.
http://www.sice.oas.org/TPD/ARG_CHL/Negotiations/ARG_CHL_sign_TA_s.pdf
- . (s.f.). “DECISION 462”. *Sistema de Información sobre Comercio Exterior*.
 Accedido 1 de Febrero de 2019.
<http://www.sice.oas.org/trade/junac/decisiones/Dec462s2.asp>
- TELE13. 2019. “Fin del roaming para llamadas entre Chile y Argentina ya tiene fecha”. 26 de Marzo. Accedido 21 de Abril de 2019.
<https://www.t13.cl/noticia/negocios/nacional/fin-del-roaming-llamadas-chile-y-argentina-ya-tiene-fecha>
- Tele2. 2018. “Our footprint”. Accedido 3 de Febrero de 2019.
<https://www.tele2.com/about/who-we-are/where-we-operate>
- Telefonica. 2019. “Dónde estamos”. Accedido 1 de Febrero de 2019.
https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/donde_estamos
- Telenor. 2019. “Global Presence”. Accedido 3 de Febrero de 2019.
<https://www.telenor.com/about-us/global-presence>
- TeleSemana.com. 2018. “Bolivia y UIT impulsan fin de roaming internacional entre los países de la Comunidad Andina”. Accedido 3 de Abril de 2019.
<https://www.telesemana.com/blog/2017/10/18/bolivia-y-uit-impulsan-fin-de-roaming-internacional-entre-los-paises-de-la-comunidad-andina/>
- Telia Company. 2018. “About the Company”. Accedido 3 de Febrero de 2019.
<https://www.teliacompany.com/en/about-the-company/>
- The Money Converter. 2019. “The Money Converter”. Accedido 5 de Febrero de 2019.
<https://themoneyconverter.com/ES/USD/PEN.aspx>
- Three. 2019. “History”. Accedido 3 de Febrero de 2019. <http://www.three.com/three-history>
- Tigo. (s.f.). “Roaming Internacional”. Accedido 6 de Enero de 2019.
<https://www.tigo.com.bo/roaming>
- Unión Europea. 2019. “Información básica sobre la Unión Europea”. 25 de marzo. Accedido 14 de Abril de 2019. https://europa.eu/european-union/about-eu_es
- . (s.f.). “Reino Unido”. Accedido 12 de Mayo de 2019.
https://europa.eu/european-union/about-eu/countries/member-countries/unitedkingdom_es#brexit

- VIVA. 2019. “Roaming Internacional Prepago “. Accedido 18 de Abril de 2019.
<https://www.viva.com.bo/roaming/pre>
- . (s.f.)”Roaming Internacional”. Accedido 06 de Enero de 2019.
<https://www.viva.com.bo/personal/roaming/internacional/>
- Vodafone. 2019. “Where we are”. Accedido 3 de Febreo de 2019.
<https://www.vodafone.com/content/index/about/where.html#>
- Wipo. 2011. “Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación”. Accedido 3 de Abril de 2018.
<https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/bo/bo052es.pdf>

Anexos

Anexo I: Recommendation of the Council on International Mobile Roaming Services



Recommendation of the Council on
International Mobile Roaming
Services

OECD Legal
Instruments

This document is published under the responsibility of the Secretary-General of the OECD. It reproduces an OECD Legal Instrument and may contain additional material. The opinions expressed and arguments employed in the additional material do not necessarily reflect the official views of OECD Member countries.

This document, as well as any data and any map included herein, are without prejudice to the status of or sovereignty over any territory, to the delimitation of international frontiers and boundaries and to the name of any territory, city or area.

For access to the official and up-to-date texts of OECD Legal Instruments, as well as other related information, please consult the Compendium of OECD Legal Instruments at <http://legalinstruments.oecd.org>.

Please cite this document as:

OECD, *Recommendation of the Council on International Mobile Roaming Services*, OECD/LEGAL/0388

Series: OECD Legal Instruments

© OECD 2018

This document is provided free of charge. It may be reproduced and distributed free of charge without requiring any further permissions, as long as it is not altered in any way. It may not be sold.

This document is available in the two OECD official languages (English and French). It may be translated into other languages, as long as the translation is labelled "unofficial translation" and includes the following disclaimer: "This translation has been prepared by [NAME OF TRANSLATION AUTHOR] for informational purposes only and its accuracy cannot be guaranteed by the OECD. The only official versions are the English and French texts available on the OECD website <http://legalinstruments.oecd.org>"

Date(s)

Adopted on 16/02/2012

Background Information

The Recommendation on International Mobile Roaming Services was adopted by the OECD Council on 16 February 2012 on the proposal of the Committee for Information, Computer and Communications Policy (now called Committee on Digital Economy Policy). The Recommendation aims to ensure effective competition, consumer awareness and protection, and a fair price level in international mobile roaming services. Therefore, it sets out a number of measures – presented from the least to the most interventionist – that governments should consider to address the existing challenges related to international mobile roaming markets. The Recommendation acknowledges that the measures implemented will vary according to domestic circumstances and that any regulatory measures should take into account the principles of the 1995 OECD Recommendation on Improving the Quality of Government Regulation.

THE COUNCIL,

HAVING REGARD to Article 5 b) of the Convention on the Organisation for Economic Co-operation and Development of 14 December 1960;

HAVING REGARD to the Resolution of the Council on the Seoul Declaration for the Future of the Internet Economy [C(2008)99] and the Recommendation of the Council on Broadband Development [C(2003)259/FINAL];

CONSIDERING that achieving a level-playing field for competition in communications markets and ensuring transparent and effective consumer protection and empowerment can bring significant benefits for consumers and businesses;

CONSIDERING the need, in the face of convergence across different technological platforms, to encourage effective use of broadband services in order to achieve effective competition in infrastructure, network services and applications;

CONSIDERING the need to enhance the awareness of consumers and businesses regarding the cost of international mobile roaming services, and the availability and benefits of substitute communication services and suppliers;

ACKNOWLEDGING that the measures implemented by Members will vary according to domestic circumstances;

ACKNOWLEDGING that any regulatory measures should take into account the principles of the Recommendation of the Council on Improving the Quality of Government Regulation [C(95)21/FINAL];

RECOGNISING the common challenges encountered by Members with regard to international mobile roaming services and the trans-national dimension of these services;

On the proposal of the Committee for Information, Computer and Communications Policy:

HAVING AGREED that, for the purpose of this Recommendation;

- "international mobile roaming services" (hereinafter "roaming services") means the use of a mobile telephone or other device by a roaming customer to make or receive calls, to send or receive SMS messages, or to use packet-switched data communications, while in a country other than that in which that customer's home network is located, by means of arrangements between the operator of the home network and the operator of the visited network;
- "international mobile data roaming services" (hereinafter "data roaming services") refers to the use of roaming services for the sole purpose of packet-switched data communications;
- "mobile virtual network operator" refers to an operator that provides mobile communication services but does not have its own licensed frequency allocation of radio spectrum;

DETERMINED to take the necessary steps to ensure effective competition, consumer awareness and protection, and a fair price level in international mobile roaming services;

I. RECOMMENDS that, in establishing or reviewing their policies for roaming services, Members consider the following set of measures, which are presented from the least to the most interventionist:

Promoting awareness of roaming prices and substitutes

1. Members should promote awareness of consumers and businesses (hereinafter the "customers") about the cost of roaming services and the availability of substitutes; and encourage them to compare the functionalities, limitations, distribution channels and cost of these various options.

2. Members should work with domestic communication providers to make this information easily available, particularly at the main points of entry and online.

Promoting transparent information on roaming services

3. Members should promote transparency of information provided to customers by international roaming providers regarding the use and billing of roaming services, through information provided at the point of purchase, personalised messages, general online information or any other cost effective means. In particular, customers should receive appropriate and timely pricing information.
4. Furthermore, data roaming customers should be provided with:
 - a) Information on the risk of automatic and uncontrolled data roaming connections and downloads and explanations about how to switch off these connections;
 - b) Agreed financial limits, beyond which data roaming transmission would be stopped, unless the customer follows an indicated procedure;
 - c) Where available, personalised notifications when data roaming services have reached a certain proportion of an agreed financial limit.

Facilitating trans-national networks and alliances

5. When assessing mergers and acquisitions in mobile markets, Members should examine the potential of trans-national networks to foster the emergence of roaming offers that could benefit customers. In the absence of wholesale regulation of international roaming markets, Members should also examine the potential of mergers to adversely affect the ability of mobile operators in other Members, to negotiate reasonable wholesale terms for roaming services.
6. With a view to promoting the overall interests of customers, Members should also assess and remove barriers that may prevent smaller players from competing with larger players to offer roaming services, in particular by forming trans-national alliances. In removing such barriers, Members should pay due attention that they do not protect inefficient operators, and that these alliances do not in fact reduce competition.

Transparency of Inter-Operator Tariffs

7. Members should encourage discussions with the industry about the transparency of (headline or non-discounted) Inter-Operator Tariffs (IOTs) for international mobile roaming services in order to inform future or current regulatory proceedings in relation to these services. Members could consider collecting data on wholesale roaming rates (discounted IOTs) and publishing benchmarks of aggregate rates that preserve commercial confidentiality. If Members pursue such regulatory actions, consistent with the national approaches of each Member, and make wholesale price information public, Members should ensure that they neither reduce incentives for individual price cutting, nor foster parallel pricing behaviour.

Facilitating access to wholesale mobile services on local terms and conditions

8. Members should assess and remove barriers that may prevent mobile virtual network operators to have access to local wholesale mobile services for the purpose of offering roaming services on fair and reasonable conditions, bearing in mind the constraints for competition in domestic markets. They should also ensure, as appropriate, that mobile virtual network operators benefit from possible regulated wholesale roaming rates between operators in different countries when purchasing wholesale resale roaming in the home country, especially in those cases where mobile virtual network operators have to comply with regulated retail roaming charges.

Wholesale price regulation

9. Where possible, the determination of wholesale roaming prices should be left to the market. However, if Members determine that market dynamics are insufficient to produce reasonably competitive wholesale prices, they are encouraged to regulate wholesale roaming prices, including by reaching bi- or multilateral agreements between Members, as appropriate, and/or through the introduction of price caps based on commonly established principles. Members' trade obligations,

including WTO provisions and principles, should be observed when assessing the possibility of reaching agreements on wholesale price regulation.

Retail price regulation

10. If Members determine that market dynamics are insufficient to guarantee reasonably competitive retail prices they should, as a last resort, implement retail price regulation to protect customers from paying excessive prices for using roaming services. However, where possible, the determination of retail roaming prices should be left to the market.

11. Members should consider a wide body of evidence in setting the level of retail price caps and ensure that no margin squeeze arises as a result of regulated retail prices and high wholesale prices.

12. Those Members implementing wholesale price regulation in conjunction with retail price regulation should ensure the consistency of both approaches.

Assessment of costs and benefits

13. When assessing the appropriateness of introducing wholesale and/or retail roaming price regulation, Members should undertake an impact assessment which takes into account the following issues:

- a) Potential effects on pricing behaviour, including possible waterbed effects or tariff rebalancing that may influence domestic mobile prices, or wholesale roaming prices faced by operators in countries without roaming price regulation;
- b) Elasticity assessment and overall net effect of imposing retail and/or wholesale price regulation;
- c) Likely benefits and drawbacks of such price regulation, including possible effects on investment, innovation and overall consumer welfare;
- d) Periodical review of the effects of the implemented measures, in order to adjust them accordingly.

II. INVITES:

1. Members to liaise with the World Trade Organisation concerning the trade implications of roaming services, as well as with other international organisations with relevant interest or ongoing work on roaming services.

2. Members to disseminate this Recommendation throughout the public and private sectors, including governments, businesses, consumer groups, civil society and other international organisations to encourage all stakeholders to take the necessary steps to improve the functioning of roaming services markets and empower and protect customers.

3. Non-Members to adhere to this Recommendation and collaborate with Members in its implementation.

III. INSTRUCTS the Committee for Information, Computer and Communications Policy to promote and monitor the implementation of this Recommendation and report to Council within three years of its adoption, and as required subsequently, to assess progress made.

Adherents*

OECD Members

Australia
Austria
Belgium
Canada
Chile
Czech Republic
Denmark
Estonia
Finland
France
Germany
Greece
Hungary
Iceland
Ireland
Israel
Italy
Japan
Korea
Latvia
Lithuania
Luxembourg
Mexico
Netherlands
New Zealand
Norway
Poland
Portugal
Slovak Republic
Slovenia
Spain
Sweden
Switzerland
Turkey
United Kingdom

Non-Members

Brazil

United States

*Additional information and statements are available in the Compendium of OECD Legal Instruments:
<http://legalinstruments.oecd.org>

About the OECD

The OECD is a unique forum where governments work together to address the economic, social and environmental challenges of globalisation. The OECD is also at the forefront of efforts to understand and to help governments respond to new developments and concerns, such as corporate governance, the information economy and the challenges of an ageing population. The Organisation provides a setting where governments can compare policy experiences, seek answers to common problems, identify good practice and work to co-ordinate domestic and international policies.

The OECD Member countries are: Australia, Austria, Belgium, Canada, Chile, the Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Israel, Italy, Japan, Korea, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Mexico, the Netherlands, New Zealand, Norway, Poland, Portugal, the Slovak Republic, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey, the United Kingdom and the United States. The European Union takes part in the work of the OECD.

OECD Legal Instruments

Since the creation of the OECD in 1961, around 450 substantive legal instruments have been developed within its framework. These include OECD Acts (i.e. the Decisions and Recommendations adopted by the OECD Council in accordance with the OECD Convention) and other legal instruments developed within the OECD framework (e.g. Declarations, international agreements).

All substantive OECD legal instruments, whether in force or abrogated, are listed in the online Compendium of OECD Legal Instruments. They are presented in five categories:

- **Decisions:** OECD legal instruments which are legally binding on all Members except those which abstain at the time of adoption. While they are not international treaties, they entail the same kind of legal obligations. Adherents are obliged to implement Decisions and must take the measures necessary for such implementation.
- **Recommendations:** OECD legal instruments which are not legally binding but practice accords them great moral force as representing the political will of Adherents. There is an expectation that Adherents will do their utmost to fully implement a Recommendation. Thus, Members which do not intend to do so usually abstain when a Recommendation is adopted, although this is not required in legal terms.
- **Declarations:** OECD legal instruments which are prepared within the Organisation, generally within a subsidiary body. They usually set general principles or long-term goals, have a solemn character and are usually adopted at Ministerial meetings of the Council or of committees of the Organisation.
- **International Agreements:** OECD legal instruments negotiated and concluded within the framework of the Organisation. They are legally binding on the Parties.
- **Arrangement, Understanding and Others:** several ad hoc substantive legal instruments have been developed within the OECD framework over time, such as the Arrangement on Officially Supported Export Credits, the International Understanding on Maritime Transport Principles and the Development Assistance Committee (DAC) Recommendations.

Anexo II: Entrevista profesionales asociados

a. Introducción de la entrevista

Presentación entrevista

Por medio del presente permítame manifestarle una idea general del contenido de la presente conversación, donde el interés principal es abordar aspectos Regulación Estatal y Políticas de Intervención en el Servicio de Roaming Internacional.

Objetivo general de la investigación:

Analizar las condiciones para establecer políticas de intervención en el servicio de Roaming Internacional para los usuarios de los países de la Comunidad Andina.

Entorno Físico. - Se solicitará un espacio reservado u oficina privada a cada informante calificado, donde no existan interrupciones.

Duración. - Se estima una duración de 20 minutos por la entrevista, siendo el tiempo máximo de 60 minutos.

Disposición del entrevistado.- El entrevistado no recibirá llamadas telefónicas o interrupciones externas mientras dure el tiempo para la entrevista.

b. Desarrollo

Cuestionario de la entrevista

Contexto:

La Comunidad Andina CAN, ha manifestado que uno de los proyectos que se encuentran en evaluación es aplicar una intervención regulatoria en el servicio de Roaming Internacional, con el objetivo de impulsar la reducción de los costos hacia los usuarios de Bolivia, Colombia, Ecuador y el Perú, contribuyendo al fortalecimiento de la integración andina en el área de Telecomunicaciones.

La Unión Europea comenzó con esta iniciativa desde el año 2006, la cual partió con la recolección de información de los operadores y reguladores; después del análisis realizado a los datos, fijó como objetivo disminuir las tarifas de Roaming Internacional de forma gradual; las acciones ejecutadas partieron por establecer valores máximos de cobro a nivel minorista, revisión de acuerdos bilaterales entre operadores e intervención en el establecimiento de tarifas a nivel mayorista, condiciones que permitieron que desde junio 2018 los usuarios pertenecientes a la Unión Europea se beneficien del servicio a tarifas locales (Roaming like by Home).

Preguntas

Nombre: Verónica Mosquera.

Cargo:

Jefe de Negociación (S) - CNT E.P. Ecuador

1. ¿Considera que las tarifas para el servicio de Roaming Internacional en el Ecuador son elevadas en relación a otros países y regiones?

Si son elevadas y al ser Ecuador un país dolarizado afecta que sean más caras aún. Considero que también depende del operador, los operadores que tienen filiales en otros países pueden tener ofertas más baratas.

2. ¿Considera que en el Ecuador los usuarios cuentan con la suficiente información para contratar el Servicio de Roaming Internacional?

Lamentablemente se ha creado una cultura de miedo sobre el servicio, desde cuando fue lanzado inicialmente, al ser uno de los servicios de valor agregado no considerado como básico, de por sí no todos los usuarios accedían.

Por otra parte, las personas han escuchado que es un servicio excesivamente caro y que se hay billshocks, esto dificulta la idea de los clientes sobre contratarlo y buscar alternativas o sustitutos como utilizar el WIFI de los hoteles y restaurantes o comprar simcards en el país al que viajan.

3. ¿Considera que es requerido establecer políticas que regulen el servicio de Roaming Internacional a nivel regional con el objetivo de mejorar las condiciones para los usuarios en los países que conforman a la Comunidad Andina?

Sí, estas políticas ayudarán a las operadoras independientes, en el caso de las operadoras que tienen filiales en otros países ya tienen tarifas atractivas y las dan en su propia huella.

4. De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional, ¿Cree usted que se puede aplicar medidas similares a las que ejecutaron los reguladores en la Unión Europea?

Se debería adoptar las mejores prácticas de la Unión Europea y ya que se ha visto un resultado en las políticas podría ser una referencia y que se adapte a la realidad de la región.

5. **De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional, ¿Cuáles considera que son los principales aspectos a los que se debe dar énfasis para no afectar a los actores: usuarios, operadores y reguladores?**

Los usuarios: No son afectados de ninguna manera.

Los Operadores: en el caso de los independientes los costos que tienen para brindar el servicio son más altos en relación a los que tienen filiales, si se establece un techo de tarifas a nivel minorista y no se considera todos los aspectos podría ser negativo.

En el caso de los operadores con filiales, no considero que se les afecte, ya tienen tarifas like by home.

Para los reguladores no deberían tener afectación.

6. **De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional en nuestra región CAN, en su opinión. ¿Cuáles serían los principales desafíos como regulador para alcanzar condiciones similares a las que poseen los usuarios de la Unión Europea?**

El regulador tiene como desafío el normalizar la información, colocar a todos los operadores de tal forma que tengan una condición igualitaria, lograr poner a todos bajo el mismo esquema y ahí definir los techos.

7. **De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional en nuestra región CAN, en su opinión. ¿Cuáles serían los principales desafíos como operador para alcanzar condiciones similares a las que poseen los usuarios de la Unión Europea?**

Los desafíos serán alcanzar acuerdos directos con operadores y que se logre firmar tarifas de descuentos con operadores.

8. **En nuestra región CAN, ¿Cuáles serían las alternativas frente a la regulación del servicio de Roaming Internacional, para reducir el precio del servicio?**

En la situación actual, si se necesita intervención, solo los operadores que tienen filiales pueden dar una tarifa Roaming like by home.

La Alternativa sería hacer un acuerdo entre todas las operadoras, como iniciativa propia por ejemplo en Norte América que sin regulación han logrado fijar tarifas que les permiten dar el servicio Roaming like by home, considero que en el caso de esa zona se debe a que los operadores comparten los mismos intereses que es contar con más cobertura, lo que diferencia de Suramérica.

Nombre: Darwin Gomez

Cargo:

Head of International Roaming - Movistar Ecuador

1. **¿Considera que las tarifas para el servicio de Roaming Internacional en el Ecuador son elevadas en relación a otros países y regiones?**

Si (las de voz)

2. **¿Considera que en el Ecuador los usuarios cuentan con la suficiente información para contratar el Servicio de Roaming Internacional?**

No, podría ser mejor.

3. **¿Considera que es requerido establecer políticas que regulen el servicio de Roaming Internacional a nivel regional con el objetivo de mejorar las condiciones para los usuarios en los países que conforman a la Comunidad Andina?**

No, hay ofertas bastante atractivas para los usuarios actualmente.

4. **De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional, ¿Cree usted que se puede aplicar medidas similares a las que ejecutaron los reguladores en la Unión Europea?**

Sí, siempre que se analicen los impactos.

5. **De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional, ¿Cuáles considera que son los principales aspectos a los que se debe dar énfasis para no afectar a los actores: usuarios, operadores y reguladores?**

El control de la información y de las tarifas inter-operadoras.

6. **De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional en nuestra región CAN, en su opinión. ¿Cuáles serían los principales desafíos como regulador para alcanzar condiciones similares a las que poseen los usuarios de la Unión Europea?**

Mantener suficiente actualización en la información a analizar y sigilo en el proceso a través de un equipo que no cambie en el tiempo.

7. **De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional en nuestra región CAN, en su opinión. ¿Cuáles serían los principales desafíos como operador para alcanzar condiciones similares a las que poseen los usuarios de la Unión Europea?**

Negociaciones beneficiosas con todas las operadoras correspondientes a los países de la región que permita transferir el beneficio a través de la oferta comercial a los clientes

8. En nuestra región CAN, ¿Cuáles serían las alternativas frente a la regulación del servicio de Roaming Internacional, para reducir el precio del servicio?

Negociaciones con todas las operadoras de los países que pertenecen al CAN y además una oferta que incluya otros países de manera que la oferta sea incluyendo a otros destinos importantes del continente.

Preguntas

Nombre: Ramiro Valencia

Cargo:

Especialista de Regulación – Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

Ex Director de Estudios, Análisis Estadísticos y Mercado - Arcotel

1. ¿Considera que las tarifas para el servicio de Roaming Internacional en el Ecuador son elevadas en relación a otros países y regiones?

No totalmente, depende del operador y con qué país se compare, en la región si hay países con tarifas más elevadas.

2. ¿Considera que en el Ecuador los usuarios cuentan con la suficiente información para contratar el Servicio de Roaming Internacional?

Al momento existe información, pero no es una campaña masiva, los operadores hacen publicidad de los servicios que más le generan ingresos, en el caso del Roaming no harían la gestión porque el valor de tráfico no es significativo, en ese caso les brindan a los usuarios si preguntan por el mismo.

Por la falta de información que tienen los usuarios, nos llegan reclamos por las altas tarifas que se cobraron en un viaje determinado.

3. ¿Considera que es requerido establecer políticas que regulen el servicio de Roaming Internacional a nivel regional con el objetivo de mejorar las condiciones para los usuarios en los países que conforman a la Comunidad Andina?

Si debería existir un principio de regulación para una referencia de costos, debido a que se observa que hay falta de comunicación entre operadoras.

De los datos observados, hay tráfico considerable entre Ecuador, Perú y Colombia y este podría incrementarse si se tuviera una mejor oferta y que los clientes estén bien informados de cuál será el costo, pero se ve que no hay voluntad de las operadoras en revisar las tarifas mayoristas que se cobran entre ellos.

4. **De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional, ¿Cree usted que se puede aplicar medidas similares a las que ejecutaron los reguladores en la Unión Europea?**

Se ve difícil, ya que, adoptando un tema de costos, en las reuniones que se ha mantenido con los reguladores ya se ha manifestado que en Colombia y Perú los operadores no están de acuerdo que se establezca una sola tarifa, el sustento es que un operador puede tener más costo en la prestación del servicio que otro y esto lo afectaría.

En ese sentido, un modelo de pago por el operador que envíe excedente de tráfico, como se revisó inicialmente, al momento ya ha tenido observaciones.

Los avances de la agenda sobre contar con una normativa, al momento se ha detenido en el análisis a nivel técnico y económico, sin embargo, el 24 de mayo del 2019 se deberá presentar los avances en la reunión y según el cronograma se debería ya tener una propuesta de resolución en este año.

Hay factores como el cambio de autoridades y de funcionarios que están en el proyecto que afecta el normal curso de tiempo en los puntos acordados, ya que cuando ingresan nuevas personas debe retomarse lo tratado y esto de alguna forma es un retraso.

5. **De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional, ¿Cuáles considera que son los principales aspectos a los que se debe dar énfasis para no afectar a los actores: usuarios, operadores y reguladores?**

La cadena de valor, al final el regulador debe tener cuidado en cómo se debe intervenir, ya que se puede afectar a un servicio que está prestándose.

El precio es un factor crucial, en el caso de los operadores en base a sus costos.

6. **De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional en nuestra región CAN, en su opinión. ¿Cuáles serían los principales desafíos como regulador para alcanzar condiciones similares a las que poseen los usuarios de la Unión Europea?**

Lo que hay que tener en cuenta es el factor precios, los operadores ya tienen un mercado cautivo en el servicio de Roaming en donde ganan por tarifa y no por volumen, los operadores estarán analizando cuanto deben subir en tráfico para compensar los ingresos que ya perciben.

En el caso de Colombia y Perú ya los operadores están manifestando una negativa por temas de costos.

Sobre los otros puntos que aplicó la Unión Europea sobre los derechos de los usuarios, actualmente ya hay normativa.

7. De ser intervenido el servicio de Roaming Internacional en nuestra región CAN, en su opinión. ¿Cuáles serían los principales desafíos como operador para alcanzar condiciones similares a las que poseen los usuarios de la Unión Europea?

El balance de tráfico, tarifas y costos.

Sustentar que modelo de costos se debe utilizar ante los reguladores, debido a que en cada país es distinto, quizá no se podría tener una sola tarifa.

8. En nuestra región CAN, ¿Cuáles serían las alternativas frente a la regulación del servicio de Roaming Internacional, para reducir el precio del servicio?

La alternativa sería revisar el tráfico excedente, con ello incentivar la demanda delgada.

Revalorización del tráfico para ver modelos de impacto.