Regulatory measures in the face of the health emergency situation

With the extraordinary circumstances that our societies are facing and the exceptional measures that governments are implementing to reduce social contacts, telecommunications networks become more relevant than in normal circumstances. To guarantee the continuity of telecommunications services, so that social activity can be routed as far as possible through digital means, it is necessary for there to be a temporary adaptation of regulatory obligations.

Given the situation we are in, various measures are necessary to help maintain the stability and reliability of networks, which may mean that operators can manage the available resources in the most efficient way to focus on priority needs. At a minimum, they are the following measures:

Measures to guarantee the stability and continuity of networks and services:

- Possibility of carrying out traffic management measures that limit the use of certain applications in favour of more relevant ones during the emergency period (telework applications or distance education versus leisure applications) and / or avoid the abusive use of networks by certain clients.
- Guided campaigns from the regulator to promote the responsible use of networks (use of fixed networks vs. mobile networks where possible, use of messaging applications, reduce the exchange of large files) in line with recommendations already issued in some countries.
- Guarantee that, despite mobility restrictions, own or third-party employees who perform critical functions linked to the continuity of services or customer management can move to their workplaces or carry out operational work depending on the service needs.
- Completely suspend the obligations of face-to-face care or the delivery of physical documentation to clients as long as restrictions on the mobility of people are maintained.
- Allow that all procedures with clients can be carried out through digital attention channels, exempting operators from compliance with regulated quality indicators for face-to-face or telephone attention.
- Suspend the deadlines contemplated in the regulation to meet the requirements or claims of customers.

Measures to limit and regulate commercial activity:

- Paralyze the management of changes in plans and portability's, as long as the emergency situation is maintained.
- Guarantee points for recharging prepaid in supermarkets and retail food stores.
- Limitation of actions in the client's home to protect the integrity and security of our employees and those of our allies.

Measures to guarantee the sustainability of the operations:

- Avoid measures of general application that prevent the suspension or the cut of the services on situations of non-payment. Instead, establish measures aimed at the most vulnerable customer segments that allow adapting the mechanisms and the payment schedule of services to the emergency situation, including measures such as: the possibility of lengthening invoice payment terms, enabling new channels / means of invoice payment for customers, etc.
- Allow that in the event that customers do not pay their bills on time, the customer's plan can be suspended and they can be migrated to a basic service plan.
- The payment of consideration for spectrum rights made by the concessionaires of telecommunications networks and services will be suspended until May 30, 2020. The Ministry of Finance and Public Credit will issue, by decree, the respective payment schedule.

For all purposes, it shall be understood that there is no remission of the consideration. [Art 5 of the decree of the Colombian government]

Communication measures with regulators and clients:

- Enable mass communication with customers of new network and service situations through the channels chosen by operators as long as mass communication is guaranteed to customers (sms, website, self-management application).
- Suspend communication obligations by physical means for the duration of the emergency situation.

Regulatory flexibility measures:

- Temporary suspension of reporting obligations to the regulator for the duration of the emergency situation.
- Freezing of the terms of the files and regulatory requirements for the duration of the emergency situation.
- Non-application of service quality obligations as long as the emergency situation continues.
- Authorize that all communications between operators and regulatory authorities be made by electronic means.

Medidas regulatorias ante la situación de emergencia sanitaria

Ante las circunstancias extraordinarias que nuestras sociedades están enfrentando y las medidas excepcionales que los Gobiernos están implantando para reducir los contactos sociales, las redes de telecomunicaciones adquieren mayor relevancia que en circunstancias normales. Para garantizar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones, de modo que la actividad social pueda encaminarse en la medida de lo posible a través de medios digitales, es necesario que se produzca una adaptación temporal de las obligaciones regulatorias.

Ante la situación que nos encontramos, son necesarias varias medidas que ayuden a garantizar la estabilidad y confiabilidad de las redes, permitiendo que los operadores puedan gestionar de la forma más eficiente los recursos disponibles para enfocarlos en las necesidades prioritarias. Como mínimo, son necesarias las siguientes medidas:

Medidas para garantizar la estabilidad y continuidad de las redes y servicios:

- Posibilidad de realizar medidas de gestión de tráfico que permitan limitar el uso de determinadas aplicaciones en favor de otras más relevantes durante el periodo de emergencia (aplicaciones de teletrabajo o educación a distancia frente a aplicaciones de ocio) y/o evitar un uso abusivo de las redes por parte de determinados clientes.
- Campañas guiadas desde el regulador para promover el uso responsable de las redes (utilización de redes fijas vs redes móviles en los casos en los que se pueda, utilización de aplicaciones de mensajería, reducir el intercambio de archivos de elevado tamaño) en línea con las recomendaciones ya emitidas en algunos países.
- Garantizar que, a pesar de las restricciones de movilidad, los empleados propios o de terceros que realizan funciones críticas vinculadas a la continuidad de los servicios o a la gestión de los clientes puedan desplazarse a sus lugares de trabajo o realizar trabajos operativos en función de las necesidades de servicio.

- Suspender completamente las obligaciones de atención presencial o de entrega de documentación física a los clientes en tanto se mantengan las restricciones a la movilidad de las personas.
- Permitir que todos los trámites con clientes puedan ser realizados a través de canales de atención digitales, exonerando a los operadores del cumplimiento de indicadores de calidad regulados para la atención presencial o telefónica.
- Suspender los plazos contemplados en la regulación para atender a los requerimientos o reclamaciones de los clientes.
- Acelerar la obtención de permisos o directamente suprimir la necesidad de permisos específicos para determinadas operaciones de instalación de red que tengan carácter crítico.

Medidas para limitar y regular la actividad comercial:

- Paralizar la gestión de cambios de planes y portabilidades, en tanto se mantenga la situación de emergencia.
- Garantizar puntos para la recarga de prepagos en supermercados y negocios de venta de alimentos al por menor.
- Limitación de actuaciones en casa de cliente para proteger la integridad y seguridad de nuestros empleados y los de nuestros aliados.

Medidas para garantizar la sostenibilidad de las operaciones:

- Evitar medidas de aplicación generalizada que impidan la suspensión o el corte de los servicios antes situaciones de impago. En su lugar, establecer medidas dirigidas a segmentos de clientes de mayor vulnerabilidad que permitan adaptar los mecanismos y el calendario de pago de los servicios a la situación de emergencia, incluyendo medidas como: posibilidad de alargar los plazos de pago de factura, habilitar nuevos canales/medios de pago de factura para los clientes, etc.
- Permitir que en caso en que los clientes no realicen el pago de las facturas en plazo se pueda suspender el plan que tiene el cliente y se le pueda migrar a un plan de servicio básico.
- El pago de contraprestaciones por concepto de derechos de espectro que efectúan los concesionarios de redes y servicios de telecomunicaciones serán suspendidos hasta el 30 de mayo de 2020. La Secretaria de Hacienda y Crédito Público expedirá, mediante decreto, el cronograma de pagos respectivo. Para todos los efectos se entenderá que no hay condonación de las contraprestaciones. [Art 5 del decreto del gobierno colombiano]

Medidas de comunicación con reguladores y clientes:

- Habilitar la comunicación masiva con clientes de nuevas situaciones de red y servicios por los canales que elijan los operadores en tanto se garantice comunicación masiva a los clientes (sms, página web, aplicación de autogestión).
- Suspender las obligaciones de comunicación por medios físicos mientras dure la situación de emergencia.

Medidas de flexibilidad regulatoria:

- Suspensión temporal de las obligaciones de reporte al regulador durante la duración de la situación de emergencia.

- Congelamiento de los plazos de los expedientes y requerimientos regulatorios durante la duración de la situación de emergencia.
- No aplicación de las obligaciones de calidad de servicio en tanto se mantenga la situación de emergencia.
- Autorizar que todas las comunicaciones entre las operadoras y las autoridades regulatorias se hagan por vías telemáticas.