




Desarrollo del *Roaming* Internacional en Latinoamérica

Principales conclusiones a nivel regional
Junio 2013



Marco y objetivos del estudio	1
Resultados del análisis de las iniciativas	5
- Desarrollo de la oferta.....	6
- Impacto en precios	10
- Soluciones de frontera.....	13
- Mejora comunicacional.....	18
Tendencias a destacar.....	22

El presente estudio tiene su origen en el marco de un mercado creciente del *roaming* internacional en Latino América, impulsado por el dinamismo e iniciativas llevadas adelante en los últimos años por distintos operadores de la región

Contexto del *roaming* internacional en Latino América evidenciado en los últimos años

- El mercado de *roaming* internacional latinoamericano está atravesando una etapa de dinamismo, en gran parte motivado por el escenario competitivo que supone la convergencia y el desarrollo de un amplia oferta de productos/tecnologías alternativas para el *roamer*, que se manifiesta en distintos ámbitos:
 - innovación de la oferta, alineándola con tendencias de servicio y tecnológicas (e.g., convergencia), adaptada también al nuevo perfil de hábito de uso del usuario (e.g. bolsas)
 - innovación en *pricing*, favoreciendo la simplicidad y entendimiento, con una significativa reducción de precios finales y posibilidades de ahorro
 - implementación de medidas en pro de la transparencia y transparencia de comunicación al usuario, en línea con el desarrollo de productos más sofisticados
 - desarrollo de soluciones específicas para habitantes de frontera, con significativas reducción de precios para este tipo de usuarios
- Si bien el avance en la región no es igual por país, se observa un movimiento general de todos los países hacia productos y estructuras de la oferta de características similares

Dentro de este marco, el objetivo del trabajo fue elaborar un análisis de los esfuerzos que realizaron los operadores para desarrollar el *roaming* internacional en la región, identificando las iniciativas comúnmente implementadas y el impacto obtenido

Objetivo general

- Realizar un **relevamiento y análisis de las iniciativas** del sector privado y los operadores móviles de Latinoamérica para atender las necesidades de un mercado creciente de *roaming* regional

Principales áreas analizadas

- El análisis se centró en entender:
 - la situación y tendencias en el desarrollo de un **portfolio** innovador de **productos**
 - los niveles relativos, posibilidades ahorro y tendencias de **precios** para los usuarios finales
 - las soluciones en **áreas fronterizas** para ofrecer **productos específicos** para sus residentes
 - las iniciativas para incrementar la **simplificación, transparencia y control** por parte del usuario

A nivel metodológico, el estudio se basó en la búsqueda de información primaria a través de canales de interacción (*websites, contact centers*), así como en el contacto directo y recepción de información por parte de los operadores de la región



- Marco y objetivos del estudio 1
- Resultados del análisis de las iniciativas 5
 - **Desarrollo de la oferta..... 6**
 - Impacto en precios 10
 - Soluciones de frontera..... 13
 - Mejora comunicacional..... 18
- Tendencias a destacar..... 22

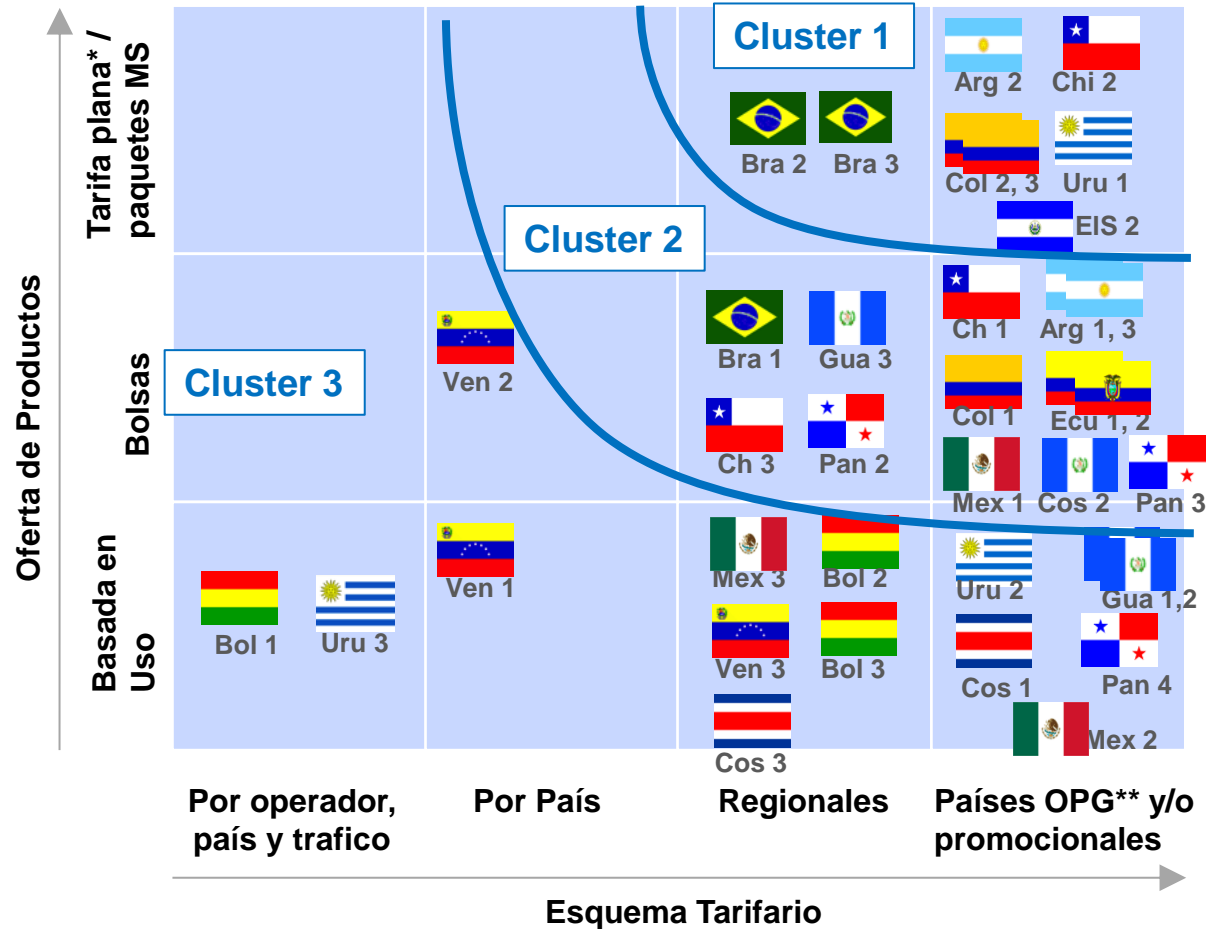
Los operadores han desarrollado una oferta de productos de *roaming* con mayor sesgo hacia tarifas planas y paquetes multi-servicio, adaptando los productos y modelos tarifarios al perfil y hábito de consumo del usuario

Matriz de clasificación de operadores, presentados por país y agrupados en "Cluster" a tres niveles

Más innovadores



- La introducción de tarifas planas (generalmente diarias), junto a la "paquetización" de múltiples servicios (minutos de voz y/o Mb de datos y/o mensajes SMS) en una única bolsa, son las medidas más innovadoras
- La oferta de "bolsas" se encuentra ampliamente divulgada y comienza a establecerse como parte de la oferta de *roaming* estándar, en especial para los servicios de voz



* Tarifa Plana: Uso ilimitado por un período de tiempo (e.g. diario)- pueden existir otras restricciones (e.g. reducción de velocidad GPRS);

Paquete MS: Paquete Multi-Servicio (e.g. Voz y datos en único producto)

** OPG: Operadores del Grupo (i.e., operadores perteneciente a un mismo grupo internacioanl)

Fuente: Entrevistas con operadores e información comercial pública, análisis BNMC, Febrero/Marzo 2013

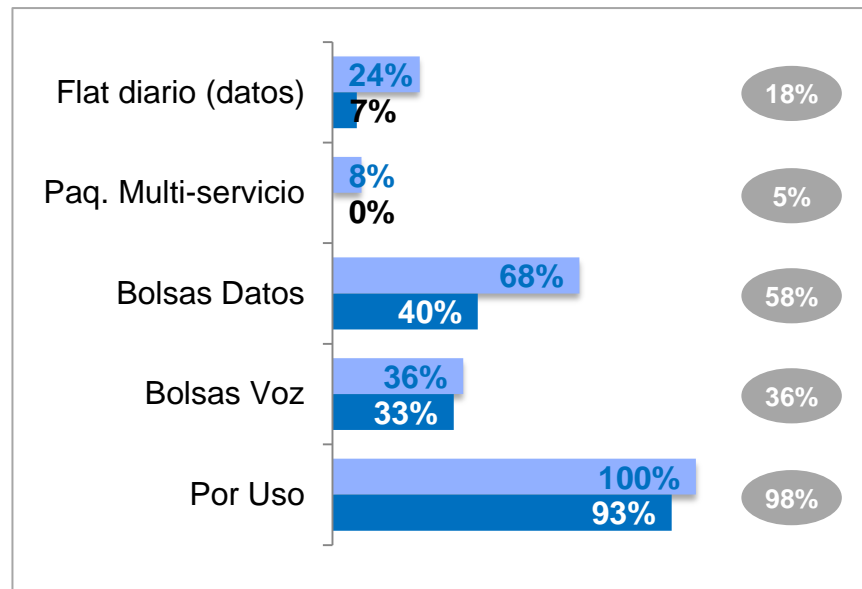
La configuración de las bolsas es un campo de continua innovación, donde se desarrollan distintos parámetros y condiciones técnico-comerciales del producto en pos de ajustarse a un uso sencillo y un costo claro y predecible para el usuario

Penetración de productos en la región

- Aproximadamente el 35% de los operadores ofrece bolsas de voz en Latino América (e.g., precio fijo por un total de minutos para llamadas entrantes y/o salientes hacia el país home o varios destinos, dentro de un plazo de tiempo)
- Casi el 60% de los operadores ofrecen una o más bolsas de datos (e.g., precio fijo por un total de tráfico de datos dentro de un plazo de tiempo)
- Los precios fijos diarios y paquetes multi-servicio, si bien todavía en desarrollo, ya están presentes en la oferta de algunos operadores

● % Latinoamérica ■ % Centro y Norte Latino América ■ % Sud América

Post Pago % de los operadores relevados que ofrecen el producto



Ejemplos de ofertas recibidas por SMS



Se implementaron iniciativas orientadas a adecuar la estructura de tarifas para simplificar y facilitar su comprensión por parte del usuario; generando una transición desde modelos orientados a costos hacia un esquema tarifario racionalizado que refleja las necesidades y patrones de demanda del usuario

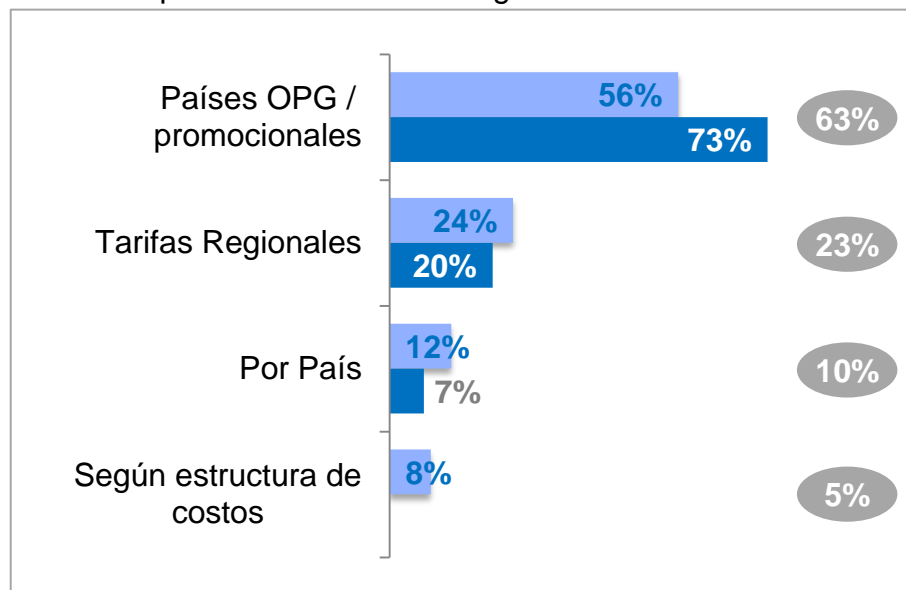
Penetración de esquemas tarifarios en la región

% Latinoamérica
 % Centro y Norte Latino América
 % Sud América

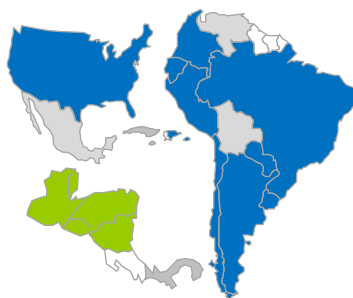
- Unificación de tarifas en un país visitado, soportado por tecnologías de gestión del tráfico (e.g. *steering*) o de acción comercial del operador “home”
- Homogeneización entre países visitados agrupando destinos en sub-regiones, incluso en una única región americana o países con operadores del grupo
- Ulterior promoción de tarifas en destinos con alta demanda de roaming estacional o permanente

Post Pago

% de los operadores relevados según estructura de tarifas



Ejemplos de distintas estructuras tarifarias



- Tarifas con operador preferencial y/o OPG*
- Tarifas generales (regionales o globales)
- Tarifas promocionales / destinos especiales

* OPG: Operadores del Grupo (i.e., operadores perteneciente a un mismo grupo internacional)

Fuente: Información comercial pública complementada con entrevistas a operadores; análisis BNMC, Febrero/Marzo 2013

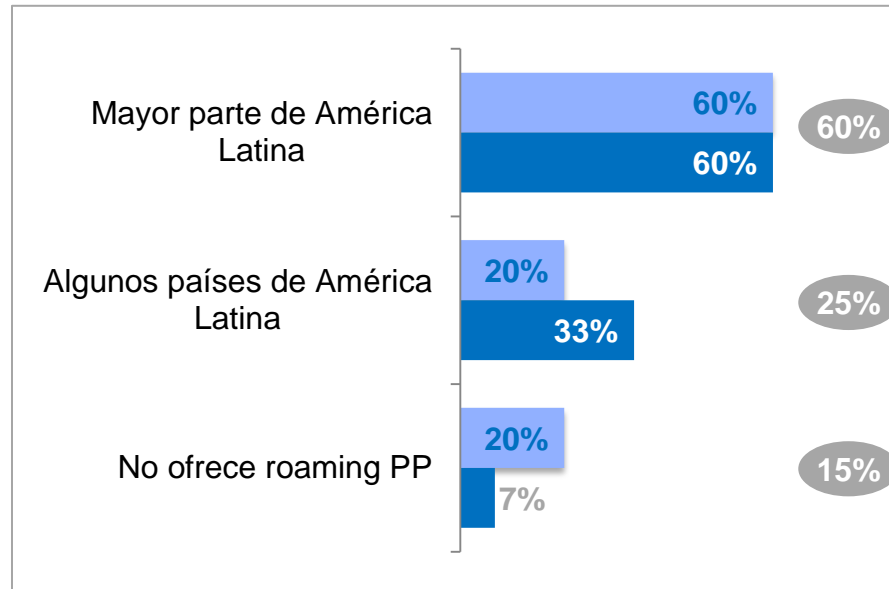
Respecto al producto Pre-pago, la oferta de servicios de *roaming* para estos usuarios está experimentando un significativo impulso, con más de un 80% de los operadores ofreciéndoles servicios de *roaming* en voz y un 30% en datos

Penetración de prepago y productos ofrecidos

% Latinoamérica
 % Centro y Norte Latino América
 % Sud América

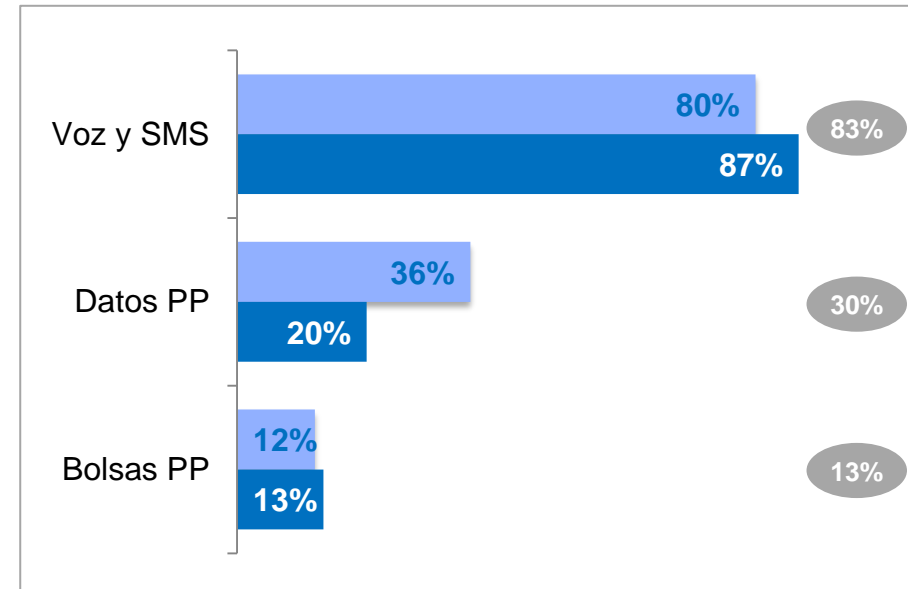
Penetración de Pre-pago

% de los operadores relevados según cobertura prepago



Servicios ofrecidos a clientes Pre-pago

% de los operadores relevados que ofrecen cada producto



- El alcance geográfico del *roaming* Pre-pago está también en expansión, con acuerdos avanzando aceleradamente para que la cobertura alcance, en muchos casos, los mismos países que para el servicio Post-pago
- La penetración de los distintos tipos de servicio también representa un aspecto en evolución, donde el 30% de los operadores ya tienen disponible datos para este tipo de usuarios y el 13% lo ofrece bajo la modalidad de bolsas

Tabla de contenido

- Marco y objetivos del estudio 1
- Resultados del análisis de las iniciativas 5
 - Desarrollo de la oferta..... 6
 - **Impacto en precios 10**
 - Soluciones de frontera..... 13
 - Mejora comunicacional..... 18
- Tendencias a destacar..... 22

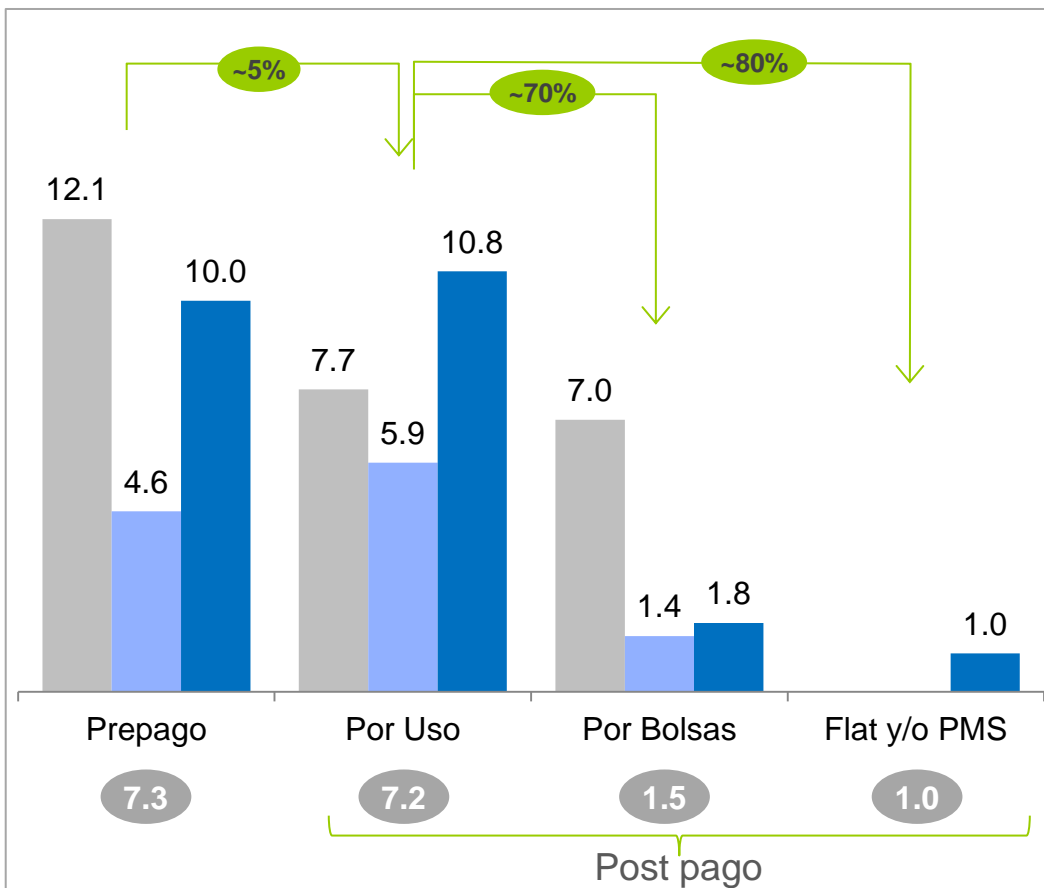
El desarrollo de nuevas formas de comercialización y tarificación permite a los usuarios obtener reducciones relevantes de precios, más acentuadas en datos, donde los precios efectivos pueden tener hasta un 80% de descuento para el consumidor

Cuadros comparativos del ahorro generado por el desarrollo de productos entre los distintos "Clusters" de operadores

Cluster de opera. 3 Cluster de opera. 2 Cluster de opera. 1 Mediana Mediana de los ahorros

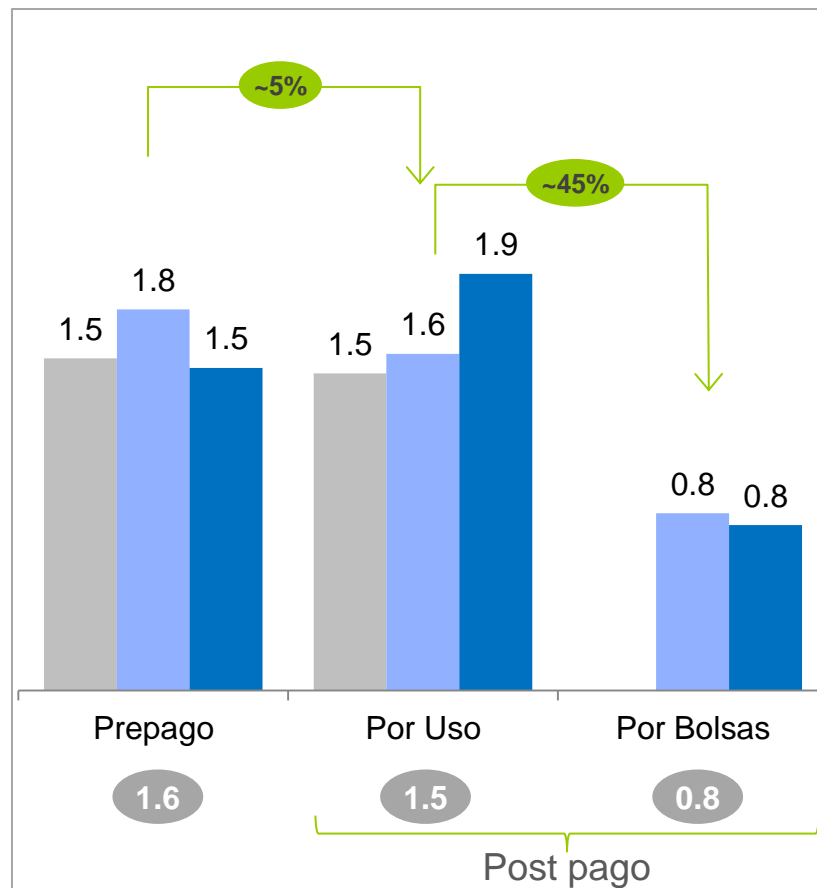
Ahorros y tarifas medias en DATOS

USD / MB *



Ahorros y tarifas medias en VOZ

USD / min **



* Navegación con smartphone, roaming en Latinoamérica y USA. Valores medianos de los países/operadores profundizados

** Llamada a red "home" desde distintos países de Latinoamérica y USA. Valores medianos de los países/operadores profundizados

NOTA: "Cluster" de operadores se refiere a la clasificación de operadores presentada anteriormente en este documento en la figura 6 11

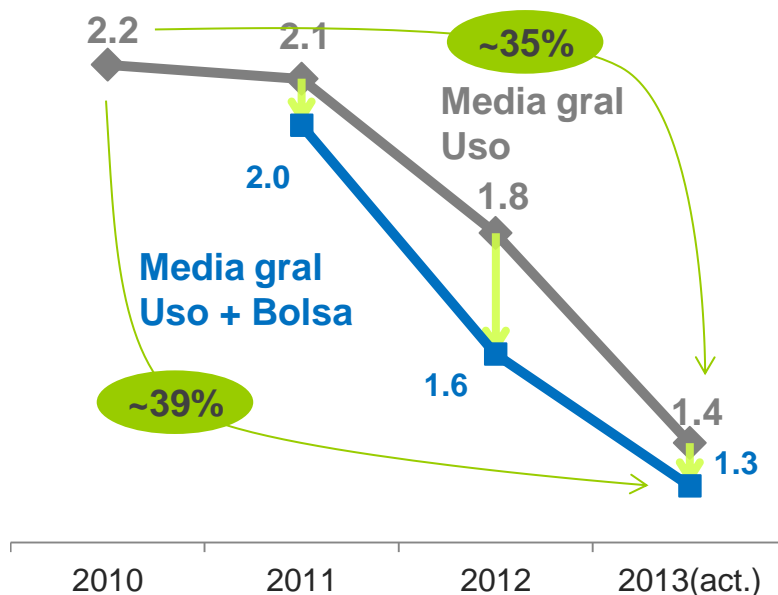
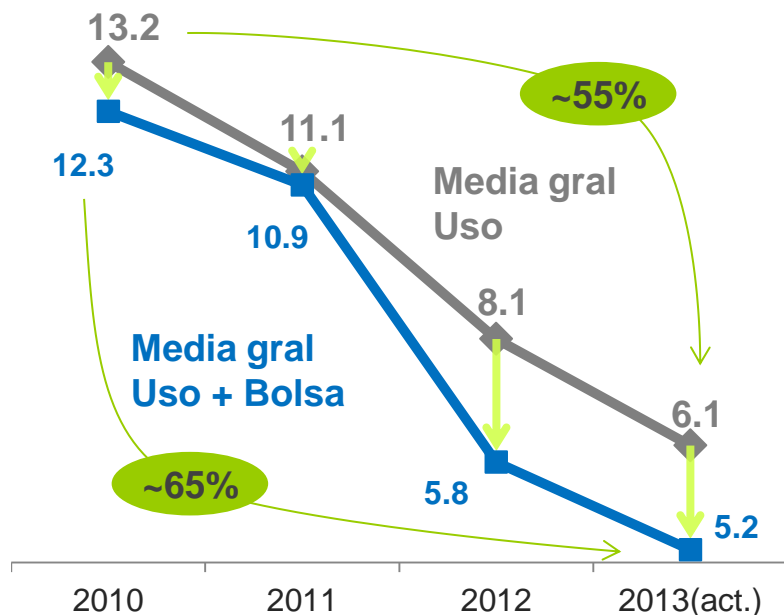
Desde hace tres años, la innovación introducida en la oferta de *roaming* está reduciendo las tarifas en forma significativa, donde se estiman reducciones históricas promedio de hasta un 65% promedio en datos y casi 40% en voz

Evolución histórica de la estimación de precios promedio

Xx% Reducción histórica promedio

Datos
USD / Mb

Voz
USD / min



- Las ofertas en datos han permitido ahorros en las tarifas medias regionales por uso de aproximadamente el 53%, que con la incorporación de las ofertas en “bolsas” pueden llegar hasta aun 65%
- Las ofertas de voz permiten ahorros de entre un 35% y 40% en las tarifas medias regionales

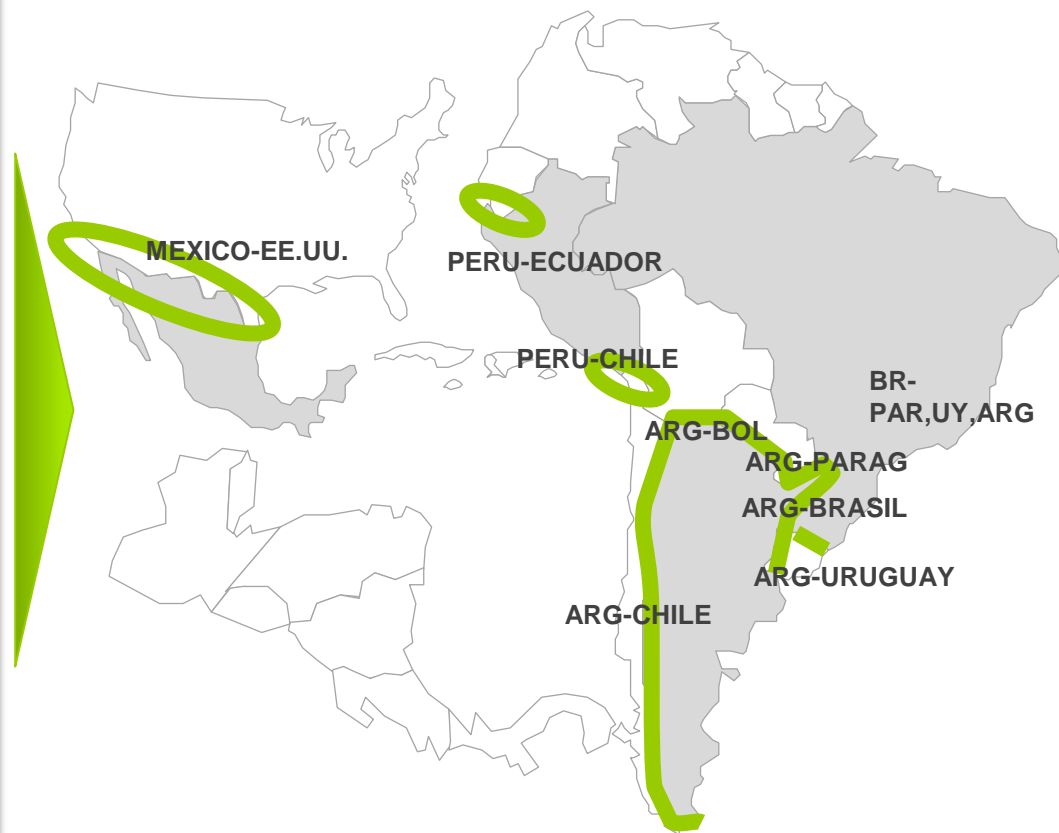
Nota: Precios para clientes postpago viajando a destinos principales en Latam; media de operadores entrevistados. Tarifas planas valorizadas a promedio de uso estimado. Ver consideraciones adicionales en la documentación por países

Tabla de contenido

- Marco y objetivos del estudio 1
- Resultados del análisis de las iniciativas 5
 - Desarrollo de la oferta..... 6
 - Impacto en precios 10
 - **Soluciones de frontera..... 13**
 - Mejora comunicacional..... 18
- Tendencias a destacar..... 22

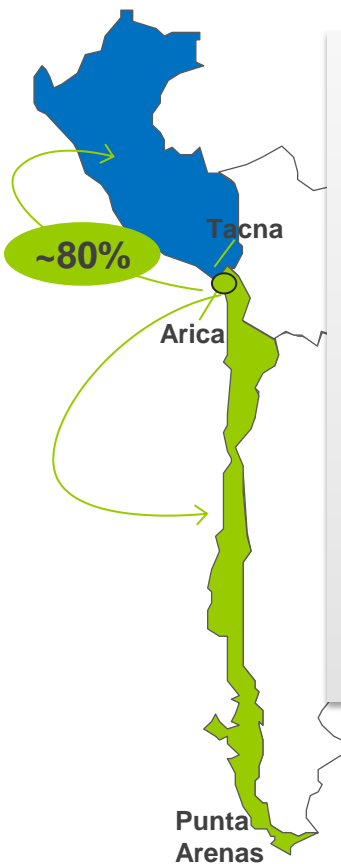
Actualmente, existen poblaciones y/o fronteras en la región donde los operadores privados ya están ofreciendo productos de *roaming* con tarifas customizadas al patrón y hábito de uso de este segmento particular de usuarios

- Existen distintas zonas fronterizas en la región donde se están desarrollando productos con tarifas de roaming significativamente más reducidas, aplicables a:
 - las llamadas entrantes
 - las salientes al país *home*
 - las llamadas locales al país/localidad visitados
- En algunos casos particulares la legislación no permite discriminar entre diversos segmentos de clientes (e.g. Brasil, Bolivia)
 - sin embargo, algunos operadores (e.g. Claro Brasil) ofrece productos para todos sus clientes, aplicables en determinadas localidades transfronterizas
- Otros operadores se encuentran desarrollando productos fronterizos y/o análisis técnicos:
 - Tigo Colombia con Ecuador; Tigo El Salvador con Honduras y Guatemala
 - Movistar Colombia
 - Antel Uruguay



Los operadores han desarrollado distintas soluciones para hacer efectivos estos menores precios a usuarios de frontera...

Xx% Ahorro disponible



- **Movistar Perú** ofrece **tarifas locales** para las llamadas realizadas **desde Arica** (Chile) hacia:
 - cualquier destino en Perú
 - cualquier destino en Chile
- La tarifa de voz resulta en 0,50 USD / min o un 80% de descuento sobre la tarifa normal
- No requiere contratación ni activación previa
- Aplica a **todos** los clientes post-pago de **Perú**

El 44% del movimiento fronterizo de Perú, o medio millón de personas, se concentra en el paso fronterizo Tacna – Arica¹

- **Personal Arg** ofrece tarifas **diferenciales** para clientes con DDN limítrofe con Paraguay: **17 localidades de 4 provincias**
 - Tarifa para llamadas desde Paraguay a ciudad de origen: USD 0,44 final por minuto
 - Paquetes varios de voz + sms + datos
 - Abonos para llamadas entrantes en Paraguay y para SMS enviados desde Paraguay



- **Movistar Arg** ofrece paquetes especiales de “frontera” para **70 localidades de las fronteras** de todo el país (por DDN) para utilizar minutos en roaming al país vecino
 - Bolsa de 15 minutos entrantes +15 minutos salientes, a USD 40 PVP para usar con destino Argentina o local
 - Tarifa efectiva: USD 1,32 el minuto final

1) <http://www.larepublica.pe> 29-01-2013

... donde se han cubierto los principales sitios o pasos fronterizos



- **Movistar México** ofrece tarifa “como en casa” -a precio de la llamada local- en EE.UU, para todos sus clientes post-pago de Mexico
 - Tarifas: 0,16 USD/min de voz
- Movistar “Modulos Frontera” para clientes postpago residentes de 11 ciudades de Mexico (aplicable en 24 ciudades en USA):
 - Tarifa de llamada entrante / saliente: 0,09 USD/min
 - Tarifa datos: 1,9 USD/Mb
- **Telcel (Claro)** ofrece planes para pre-pagos, postpagos y mixtos en la zona frontera Norte, dividida en 4 tramos o regiones abarcando más de 20 ciudades Mexicanas y 30 en EE.UU. En especial, para clientes postpago se tienen los siguientes beneficios:
 - los usuarios en a las ciudades espejo USA/México se benefician de mejores tarifas: el minuto aire de acuerdo a su plan tarifario nacional y larga distancia a \$2.50 pesos mex.
 - se liberaron los planes tarifarios que incluyen el consumo de usuarios de frontera (en USA) sin costo adicional.
 - tarifa datos: 3.41 USD/MB

- **CLARO Brasil** ofrece tarifas promocionales de roaming voz y datos para todo usuario que se conecte a Claro en ciudades de la frontera Sur: Uruguay (6 ciudades), Argentina (5) y Paraguay (7)1:
 - llamadas locales y a Brasil por USD 0.60 por minuto (comparable bolsas promocionales)
 - llamadas recibidas gratuitas
 - trafico de datos a R\$ 17 / Mb (aprox USD 8,25 / Mb)



Adicionalmente a las soluciones implementadas para mejorar las condiciones de uso regular del *roaming* del habitante de frontera, los operadores han implementado medida para reducir el *roaming* inadvertido

Iniciativas implementadas para reducir el *roaming* inadvertido

- Medidas unilaterales del operador “home”, de amplia difusión:
 - Anulación del roaming por defecto para Pre-Pagos (mas generalizado) y en algunos países para post-pago; especialmente para clientes residentes en frontera
 - Tramite sencillo (y/o mediante el terminal) para activar y desactivar el roaming
 - Distintos mensajes de advertencia para el usuario de encontrarse en situación de roaming (entre los que se cuenta el casi universal “welcome SMS”)
- Medidas coordinadas con operadores del país vecino, de menor difusión:
 - Coordinación en el despliegue de infraestructura: cobertura, orientación y potencias de antenas, etc.
 - Identificación de las llamadas originadas en celdas/zonas fronterizas del país vecino con posibilidad de bloquearlas desde la red home
 - Identificación y bloqueo de llamadas desde la red visitada
- Anulación del potencial problema de “bill-shock” por esquemas tarifarios existentes:
 - E.g. Llamadas originadas en EE.UU. a tarifa igual que en México

Tabla de contenido

- Marco y objetivos del estudio 1
- Resultados del análisis de las iniciativas 5
 - Desarrollo de la oferta..... 6
 - Impacto en precios 10
 - Soluciones de frontera..... 13
 - **Mejora comunicacional..... 18**
- Tendencias a destacar..... 22

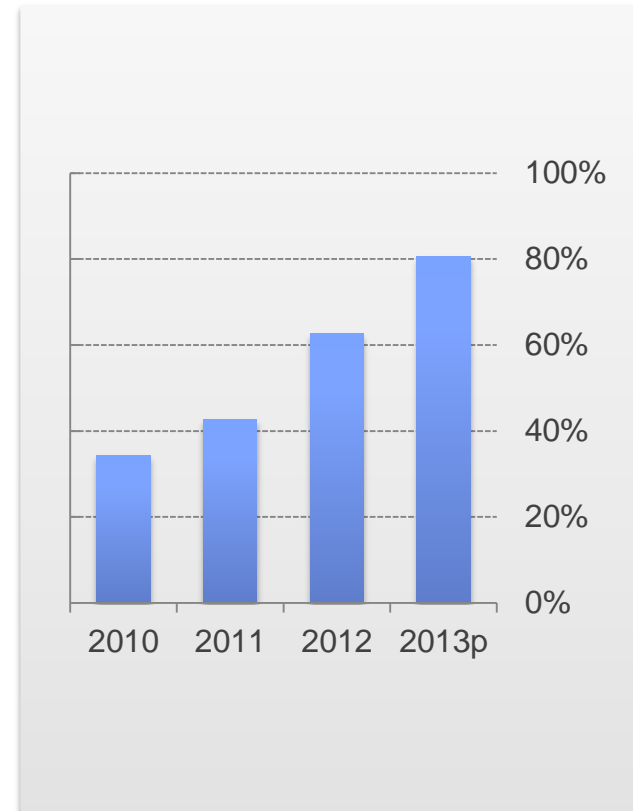
Los operadores de la región han evidenciado una mejora significativa en aspectos comunicacionales del servicio de *roaming* internacional, como se presente en el siguiente índice

Índice promedio histórico de mejora comunicacional, promedio de la región



Índice de mejor comunicacional

- Los operadores han desplegado un variado set de iniciativas para mejorar la comunicación con el usuario, que pueden agruparse en:
 - iniciativas anti bill shock
 - control y atención del usuario
 - comunicación de precios finales



El primer set de iniciativas de mejora comunicacional, se refieren a destinadas a prevenir el "Bill Shock", en pos de la tranquilidad de uso del usuario y la prevención del consumo no deseado

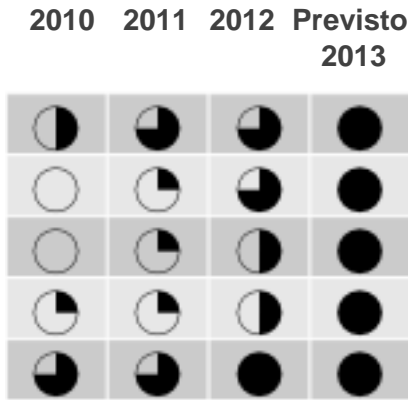
Evolución histórica de la adopción de iniciativas anti "bill shock" implementadas por los operadores



% de operadores que implementaron medidas a fin de cada año

Evitar el Bill-Shock

- 1.1 Mensaje de bienvenida y advertencia
- 1.2 Advertencia sobre limites
- 1.3 Bloqueo del trafico al alcanzar limite
- 1.4 Comunicación de tarifas via SMS
- 1.5 Notificaciones enviadas sin costo



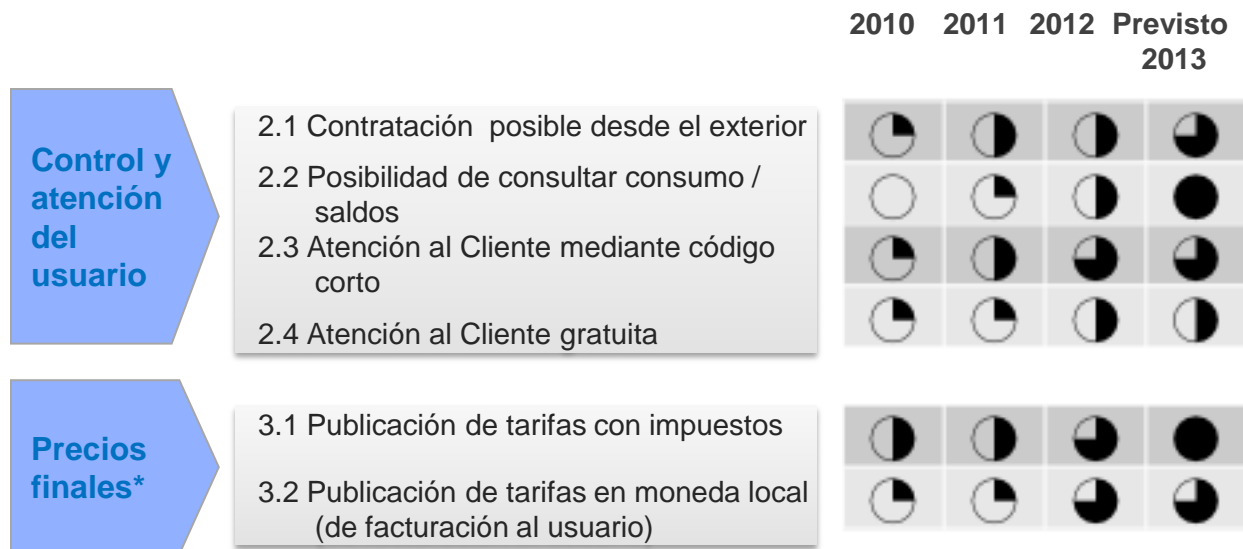
- Mas del 80% de los operadores tiene o prevé implementar en 2013 medidas tendientes a prevenir el Bill-shock, entre ellas: advertencias sobre umbrales de consumo, comunicación de tarifas vía SMS o implementación de medidas para bloquear el consumo en ciertos límites

Adicionalmente, los operadores implementaron iniciativas tendientes a la mejora comunicacional lograda por medio un mayor control a cargo del usuario, atención y la información de precios finales

Evolución histórica de la adopción entre operadores de iniciativas para mejorar el control por parte del usuario y la información de precios finales



% de operadores que implementaron medidas a fin de cada año



- Las medidas de control por parte del usuario (e.g., contratación de bolsas desde el exterior, consulta de saldo) han sido ampliamente difundidas, con algunas medidas presente en más del 80% de los operadores
- La comunicación de tarifas con impuestos finales y en moneda local con adopción de algunas medidas en más del 80% de los casos



* Aplicables según la estructura fiscal del país y la estabilidad cambiaria

● Marco y objetivos del estudio	1
● Resultados del análisis de las iniciativas	5
- Desarrollo de la oferta.....	6
- Impacto en precios	10
- Soluciones de frontera.....	13
- Mejora comunicacional.....	18
● Tendencias a destacar.....	22

En los esfuerzos llevado adelante por los operadores para el desarrollo del *roaming* internacional en Latino América, se distinguen las siguientes tendencias en torno a la oferta y relacionamiento con el cliente...

Producto

- Acelerado dinamismo en toda la región, con algunos operadores marcando la tendencia y otros siguiendo el camino, en distintos estados de desarrollo de la oferta
- Tendencia hacia productos que “paqueten” el consumo y acoten la variabilidad en el precio – e.g. tarifas planas por día automáticas, paquetes multi-servicio, bolsas ,...
- *Roaming* para Pre-pagos con creciente disponibilidad en voz; más acotada en datos

Pricing

- Racionalización y simplificación de la estructura de tarifas, desde un modelo convencional basado en la estructura de costos a esquemas alineados con la oferta al usuario
- Las ofertas de productos más innovadoras conllevan un importante baja de las tarifas
- Se destaca la tarifa plana en datos de aplicación automática que elimina la tarifa por uso

Transparencia y control

- Aumento en las medidas tendientes no sólo a mejorar la transparencia y comunicación, sino también a aumentar el control por parte del usuario
- Los operadores están ampliamente en línea para cumplir con los compromisos asumidos en el plan de la GSMA para reducir específicamente el Bill-Shock

...las soluciones para localidades de frontera están comenzando a desplegarse. Debe remarcar que continúan sin solución algunos temas que afectan negativamente al sector, como la doble imposición y el fraude

Soluciones de frontera

- Surgimiento y consolidación de ofertas de productos específicos para poblaciones fronterizas, e.g. México-USA, Perú con Chile, Argentina con Paraguay, Brasil y Uruguay
- Surgimiento de medidas que han acotado fuertemente la incidencia del *roaming* inadvertido, desde las de advertencia a las de bloqueo, algunas veces concertadas entre operadores vecinos

Temas pendientes

- El sector continua enfrentando situaciones adversas en los siguientes frentes:
 - carga tributaria y doble imposición; donde, en la mayoría de los casos, permanece pendiente los acuerdos orientados a evitar doble imposición y/o disminuir la carga impositiva sobre los servicios de roaming
 - fraude; con falta de tipificación legal de estas situaciones y dificultad, que requieren inversión de recursos, por parte de los operadores