

Bogotá D.C., 07 de diciembre de 2012

Doctor

**CARLOS PABLO MÁRQUEZ**

Director Ejecutivo

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES -CRC-**

Calle 59 Bis No. 5-53 Piso 9, Edificio Link Siete Sesenta

Bogotá, D.C.

**Asunto: Observaciones y comentarios al proyecto de resolución “Por el cual se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011”.**

Respetado doctor Márquez:

Colombia Móvil S.A. E.S.P. (en adelante “Colombia Móvil”) ha revisado y analizado detenidamente el proyecto de resolución emitido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante “CRC”) y “Por el cual se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011” (en adelante el “Proyecto”). De manera atenta y respetuosa, Colombia Móvil se permite remitir, para su conocimiento y estudio, algunas observaciones y comentarios en relación con el Proyecto, con el objetivo que sean tenidas en cuenta para la construcción de la resolución modificatoria final:

**1. Artículo 2 del Proyecto: Principio de Información**

El Artículo 2 del Proyecto, el cual modifica lo dispuesto en el Artículo 6 de la Resolución 3066 de 2011, estipula que, de acuerdo con el “Principio de Información”, el proveedor de servicios de comunicaciones deberá suministrar al usuario toda la información asociada a *“los riesgos de los equipos terminales cuando estos atenten contra la salud, la vida o la seguridad”*.

Cabe aclarar que se cumple con la obligación establecida en el Art. 92 de la Resolución 3066, por medio de la cual se incluye dentro de la información impresa que se entrega al usuario la información preventiva sobre terminales móviles. Con base en lo anterior, respetuosamente solicitamos a la CRC eliminar dicha obligación.

**2. Artículo 3 del Proyecto: aclaraciones alcance del concepto de “Usuario” y descripción de los derechos de los usuarios**



En relación con el Artículo 3 del Proyecto, el cual modifica el Artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011, notamos que la CRC realiza algunos cambios a las definiciones estipuladas por la regulación vigente. Particularmente, en relación con la definición del termino “*Usuario*”, la CRC propone que dicho termino sea definido como la “*Persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado servicio de comunicaciones para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o domestica y empresarial, cuando no esté ligada a su actividad económica*”.

Al respecto, Colombia Móvil se permite presentar los siguientes comentarios:

- I. En relación con la definición del concepto en referencia, la expresión “*cuando no esté ligada a su actividad económica*” no es clara y resulta adecuada una mayor precisión al respecto, lo anterior si se tiene en cuenta que dicha expresión puede modificar el ámbito de aplicación del régimen.
- II. Igualmente, consideramos que resulta necesario que la modificación incluya la descripción de los derechos que gozan los usuarios, lo anterior para guardar una concordancia con el régimen de protección de datos personales.

En razón de lo anterior, Colombia Móvil respetuosamente propone que el Proyecto sea modificado con el fin de (i) dar mayor claridad a la expresión “*cuando no esté ligada a su actividad económica*” e (ii) incluir dentro de la definición de “*Usuario*” la descripción de los derechos que son atribuibles a dicha figura.

### **3. Artículo 6 del Proyecto: modificaciones a las disposiciones del derecho de retracto**

Según lo establecido en el Artículo 6 del Proyecto, disposición que adiciona el literal “z” al numeral 10.1 del Artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los usuarios de los servicios de comunicaciones pueden “*Ejercer el derecho de retracto, cuando se adquiera un equipo terminal mediante sistemas de financiación otorgados por el proveedor de servicios de comunicaciones, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su entrega, en los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011*”.

De la revisión del aparte antes citado, consideramos necesario que la misma disposición ordene que (i) en concordancia con el Artículo 47 de la ley 1480 de 2011, el ejercicio del derecho de retracto solo será procedente cuando los equipos terminales hayan sido adquiridos por medio o métodos no tradicionales o a distancia y que (ii) el ejercicio del mismo derecho supone por parte del usuario la devolución del terminal en las mismas condiciones y por lo mismos medio por los cuales fue recibido.



En relación con lo anotado, respetuosamente solicitamos a la CRC la modificación del texto del Proyecto para que el mismo atienda la solicitud descrita en el párrafo anterior.

**4. Artículo 8 del Proyecto: Eliminación de la obligación de entrega de información al usuario sobre la seguridad de la red**

El Artículo 8 del Proyecto, el cual modifica el numeral 11.3 del Artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, dispone que los proveedores de servicios de comunicaciones, desde el ofrecimiento de los servicios y durante la celebración y ejecución de los contratos, tiene el deber de *“Informar al usuario en el momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, los riesgos relativos a la seguridad de la red, al servicio contratado y/o al empleo de los equipos suministrados para la prestación del servicio, los cuales vayan más allá de los mecanismos de seguridad que ha implementado el proveedor para evitar su ocurrencia y sobre las acciones a cargo de los usuarios para preservar la seguridad de la red, de las comunicaciones, y de la salud del usuario”*.

Al respecto, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 92 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en la actualidad los proveedores de servicios de comunicaciones tenemos la obligación de entregar información preventiva sobre los terminales móviles que vendemos directamente a nuestros usuarios. En este sentido, la información se entrega al usuario en cumplimiento del Artículo 92 de la Resolución CRC 3066 de 2011. Al respecto, consideramos que la modificación propuesta por el Artículo 8 del Proyecto resulta innecesaria y respetuosamente solicitamos a la CRC mantener el texto vigente de la Resolución CRC 3066 de 2011.

**5. Artículo 12 del Proyecto: Obligación de entrega de información al usuario sobre el equipo suministrado en el contrato**

En virtud del Artículo 12 de Proyecto, el cual modifica el literal “g” del Artículo 13 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los proveedores de servicios de comunicaciones tiene la obligación de incluir, dentro de los contratos de prestación de dichos servicios, la enunciación de los derechos de los usuarios en relación con el equipo suministrado para la prestación del servicio, entre otros.

En relación con dicha modificación consideramos necesario recordar que no todos los usuarios adquieren los equipos directamente de los proveedores de servicios de comunicaciones. En este sentido, la modificación propuesta por el Proyecto no resulta procedente, toda vez que los equipos terminales no siempre son suministrados por los proveedores de servicios de comunicaciones y de esta forma no existe un derecho el cual deba ser informado al usuario.



Así mismo, cabe señalar que las condiciones de garantía de los equipos son informados al usuario en el inserto que se encuentra al interior de la caja del equipo terminal que se adquiere.

Al respecto, solicitamos a la CRC la eliminación de propuesta descrita anteriormente toda vez que la misma resulta improcedente a la luz de la regulación vigente en la actualidad.

#### **6. Artículo 21 del Proyecto: Aclaración en relación con las causales para la falta de disponibilidad del servicio**

Conforme a lo estipulado en el Artículo 21 del Proyecto, el cual modifica el Parágrafo del Artículo 33 de la Resolución CRC 3066 de 2011, *“Siempre que se presente una falta de disponibilidad del servicio, aún en los casos en los que el usuario no haya solicitado la compensación, el proveedor deberá de oficio analizar su procedencia e informar al usuario si hay lugar o no a la compensación”*

Sobre este punto, resulta notable el hecho de que el Proyecto propone la eliminación del requisito de presentación de la queja por parte del usuario que busca el reconocimiento y pago de la compensación en razón de la falta de disponibilidad del servicio. En relación con la eliminación de dicho requisito, en nuestra opinión la medida resulta inadecuada debido a que técnicamente no es posible identificar a los usuarios que han sufrido falta en la disponibilidad del servicio si los mismos no inician el trámite de la queja ante el proveedor de servicios de comunicaciones.

Técnicamente existen limitaciones que impiden determinar en forma clara la indisponibilidad que experimentan los usuarios en los servicios ofrecidos a través de una red de acceso inalámbrico celular. A continuación se presentan las más relevantes:

La arquitectura sobre la que se construye la cobertura del sistema celular de acceso inalámbrico se basa en dos principios, la sectorización de la red en celdas y las estrategias que permiten hacer un uso más eficiente del espectro y administrar la energía radioeléctrica con el fin de mejorar la capacidad y calidad del servicio (QoS). En el primer caso, de manera no intencional, la cobertura entre celdas se sobrepone, en el segundo caso, y de forma intencional; diferentes celdas tienen la misma cobertura, esto se denomina Heterogeneous Networks (HetNet), este concepto fue creado para proveer mejores condiciones de QoS a cada usuario de acuerdo a su comportamiento o ubicación. En cualquiera de los dos casos, el efecto final causa que un usuario sea servido simultáneamente por más de una celda y por lo tanto no es factible determinar su indisponibilidad.



Adicionalmente, dentro del camino de evolución normal de las redes móviles es común que redes de diferentes tecnologías 2G, 3G, 4G coexistan simultáneamente, y de igual forma los terminales funcionan con varias de estas tecnologías, dándole mayor flexibilidad al usuario para explotar los recursos disponibles de una forma más eficiente y maximizando las condiciones de disponibilidad de los servicios. Por ejemplo, un usuario puede iniciar en forma transparente una llamada (servicio de voz) a través la red 2G o 3G, es decir que el usuario es servido por más de una red simultáneamente.

En conclusión la indisponibilidad de una celda o un sistema de red no implica la indisponibilidad en un servicio específico, y de acuerdo a los niveles de calidad de servicio que requiere cada usuario este puede ser provisto con iguales condiciones de QoS en una red u otra. En redes móviles celulares la indisponibilidad de un elemento de red o sistema no necesariamente corresponde con la indisponibilidad que experimentan los servicios.

Otro factor clave para poder determinar la indisponibilidad en el servicio es la movilidad y la intensión de tráfico de los usuarios en sistemas por demanda. Determinar la ubicación de un terminal es un ejercicio instantáneo, es decir que aunque es fácil de determinar en una ventana de tiempo muy corta se hace extremadamente complejo cuando esta ventana crece, ya que el usuario hace uso de n-celdas y demanda n-servicios. En este punto la pregunta ya no se enfoca en determinar donde se encuentra el usuario, si no en que celda debe ser clasificado sobre todo el universo de celdas en las que tuvo algún tipo de actividad para un servicio específico. Este concepto es extremadamente difícil determinar a nivel técnico y de unificar a nivel metodológico.

Por otro lado los usuarios de servicios sobre redes móviles instantáneamente pueden hacer uso de servicios pre-pagados por demanda. Es decir que un usuario aunque normalmente no hace uso de un servicio, por ejemplo: navegación WEB, puede pagar e instantáneamente hace uso de él. En este escenario no sería posible determinar si una indisponibilidad en el servicio de datos lo afecta o no a él, ya que se desconoce si el usuario tiene la intención de utilizar o no un servicio específico.

La indisponibilidad desde el punto de vista del usuario esta ligada al tipo de servicio que desea utilizar, y no necesariamente disponibilidad de un elemento de red en específico. Lo anterior quiere decir que a pesar que un usuario tenga acceso a la red de datos y esta funcione correctamente, puede ocurrir que el servicio de mensajería instantánea (Whatsapp, BBMessenger, Yahoo Messenger, etc.) presente indisponibilidad y es este en ultimas el que requiere el usuario. En este caso desde el punto de vista del usuario existe una indisponibilidad en el servicio, ya que el usuario únicamente utiliza el servicio de mensajería para comunicarse. En este caso para determinar que usuarios experimentan indisponibilidad habría que identificar para que usuarios el servicio de mensajería es su opción principal de comunicación, y de igual forma habría que realizar

st

este ejercicio para determinar como la indisponibilidad de un servicio específico afecta a cada usuario.

Finalmente la disponibilidad en una red celular también esta determinada por los bordes de cobertura de la red, un usuario que se encuentra en zonas donde no hay continuidad en la cobertura, experimenta indisponibilidad en el servicio. En estos casos no seria posible determinar si el usuario experimenta indisponibilidad por una falla en el sistema o porque sencillamente no tiene suficiente nivel de señal para iniciar una llamada.

Lo anterior permite concluir que la indisponibilidad en los servicios no solo depende de la indisponibilidad en los equipos, también esta ligada al comportamiento de los usuarios y al uso que estos le dan a los servicios disponibles a través de la red móvil. De igual forma se concluye que carece de sentido intentar clasificar los usuarios en una celda o zona específica ya que existen demasiadas variables que permitirían determinar su posible ubicación y al final el resultado, para una parte o para la mayoría de ellos, no corresponderá a la realidad.

La indisponibilidad en redes de acceso fijo es un concepto mucho mas claro, ya que los usuarios son servidos por un solo sistema en un en un solo punto, en cambio los usuarios de redes móviles son servidos simultáneamente por mas de una celda y eventualmente por mas de una red, en uno o mas puntos de acuerdo a su movilidad. Partiendo del hecho que en parte la indisponibilidad que experimentan los usuarios en el servicio depende de su comportamiento no técnicamente posible para un operador estimarla basado en la indisponibilidad en los elementos de red.

Por lo anterior, Colombia Móvil se permite respetuosamente solicitar a la CRC modificar el Proyecto con el objetivo de mantener vigente el trámite de queja que en la actualidad es requisito para que los usuarios obtengan una compensación en razón de la falta de disponibilidad del servicio.

#### **7. Artículo 22 del Proyecto: Interrupciones programadas de los servicios.**

Solicitamos respetuosamente ampliar a tres horas el término en que se interrumpen los servicios, lo anterior con el fin de comunicar a los usuarios únicamente los mantenimientos más relevantes.

#### **8. Artículo 23 del Proyecto: Roaming Internacional**

En relación con las disposiciones planteadas por el Artículo 23 del Proyecto, todas tendientes a modificar lo establecido en el Artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, Colombia Móvil se permite presentar los siguientes comentarios:



- I. En relación con el numeral 37.2 el Proyecto debe incluir un tiempo de diez meses para poder habilitar dicho procedimiento a través de los todos los canales de atención al usuario.
- II. En relación con el numeral 37.3, teniendo en cuenta que es un servicio que se activa únicamente cuando es expresamente requerido por el titular de la línea, solicitamos que la información de cobros adicionales así como de la forma de activar y desactivar el servicio, se encuentre disponible en los canales de atención más no en el contrato. Lo anterior con el objetivo de evitar presentar información al usuario innecesaria en el contrato cuando es más eficiente y actualizada tenerla a disposición en los canales de atención.
- III. En relación con el numeral 37.7 propuesto por el Proyecto, teniendo en cuenta que las tarifas del servicio de Roaming Internacional dependen del país y/o el continente en el cual se encuentre el usuario, además del tipo de servicio que se desee activar en Roaming Internacional (voz y/o datos), resulta imposible cumplir con la obligación propuesta toda vez que un mensaje de texto corto (SMS) de 160 caracteres resulta insuficiente para enviarle al usuario toda la información en relación con la totalidad de las tarifas y marcaciones que resultan de combinar dichas variables. Teniendo en cuenta lo anterior, mediante el SMS de confirmación de activación del servicio, al usuario se le envía una URL o dirección web en la cual podrá encontrar las condiciones y tarifas del servicio, así como las marcaciones que debe tener en cuenta para poder hacer uso de este. Sobre lo anterior consideramos que la modificación propuesta en dicho numeral resulta improcedente debido a que la misma es imposible de cumplir en razón de que dicha información no puede ser almacenada en 160 caracteres.

#### **9. Artículo 25 del Proyecto: Número de registro de la solicitud de queja**

De acuerdo con lo dispuesto en el Parágrafo Primero del Artículo 25 del Proyecto, el cual propone la modificación al Artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, *“los proveedores que prestan servicios de comunicación móvil deberán disponer además, de una opción para el envío de mensajes cortos de texto -SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra “QUEJA” al código 85432, a través del cual manifieste su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo”*.

Al respecto, el mismo parágrafo estipula la obligación de los proveedores de servicios de comunicaciones móviles, *“Al momento de recibir el SMS con la solicitud del usuario, enviar un mensaje corto de texto -SMS- de respuesta, a través del cual se confirme al usuario, que se ha recibido su solicitud de atención para presentar una queja y se informe un número de registro de dicha solicitud de atención”*. No es posible el hecho de entregar un número de registro cuando no se ya que sólo hasta ese momento el



proveedor de servicios de comunicaciones móviles sólo tiene una manifestación sobre la intención del usuario de presentar una queja en relación con el servicio, pero no tiene la información suficiente que le permita establecer la existencia de la misma como es: (i) conocer la causa de la solicitud y (ii) la clasificación de la misma, lo anterior bajo los parámetros y la tipología de peticiones y quejas que fue establecida por la SIC en el Capítulo IV de la Circular Única. De acuerdo con lo anterior, en el momento en que el proveedor de servicios debe enviar el SMS de confirmación, aún no es posible conocer en detalle y/o clasificar dicha solicitud bajo los parámetros de la regulación vigente y por lo mismo no es posible asignarles y/o enviarle el código de registro de dicha solicitud.

Igualmente, ya al Usuario se le está atendiendo el mensaje a través de la llamada que realiza el proveedor.

Al respecto solicitamos respetuosamente a la CRC modificar el texto del Proyecto para eliminar dicha obligación y que dicha numeración sea entregada únicamente al momento de la llamada en caso de que aplique.

#### 10. Artículo 25 del Proyecto: Mecanismos de atención preferencial a usuarios

De acuerdo con lo dispuesto en el Parágrafo Primero del Artículo 25 del Proyecto, el cual propone modificar el Artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, *“Los proveedores deben disponer de mecanismos de atención preferencial en la recepción de las PQRs presentadas por parte de los infantes, las personas discapacitadas, los adultos mayores y los veteranos de la fuerza pública”*.

Al respecto, Colombia Móvil encuentra un impedimento para el cumplimiento de lo dispuesto por el Proyecto toda vez que lo mismo supondría identificar la condición preferencial de la persona que presenta la PQR mediante la información del titular de la línea que el proveedor ha registrado en su base de datos. Teniendo en cuenta que existen diferentes medios por los cuales se reciben las PQR's, esto hace imposible poder determinar cuándo se trata de ancianos, infantes, personas discapacitadas y más aún veteranos de la fuerza pública. En este sentido, con la información que se tiene en relación con el titular de la línea es imposible garantizar la atención preferencial de este tipo de usuario.

Así las cosas, solicitamos respetuosamente a la CRC la eliminación de dicho parágrafo toda vez que resulta imposible brindar una atención preferencial a cierto tipo de usuarios sin que lo mismo no represente un incumplimiento a la misma regulación en comento.

En el parágrafo tercero del mismo artículo agradecemos cambiar la expresión *“los documentos que previamente le han sido requeridos”* (SFTO), por *“los documentos que*

42



previamente le han sido entregados”, lo anterior teniendo en cuenta que, si el proveedor no conoce de los documentos, debe continuar solicitándolos.

**11. Artículo 30 del Proyecto: Plazo para atención de las solicitudes a través de los SMS enviados al código 85432 con la palabra “QUEJA”**

El Artículo 30 del Proyecto, el cual propone la adición del numeral 53.4 al artículo 53 de la Resolución 3066 de 2011, estipula que *“Para la atención de SMS enviados al Código 85432 con la palabra “QUEJA” de los que trata el artículo 39 de la presente resolución*”, el proveedor móvil tendrá un plazo de dieciocho (18) horas para atender por lo menos el 90% de dichas solicitudes, y un término de veinticuatro (24) horas para el restante 10%.

Al respecto consideramos que el término de dieciocho (18) horas para la atención del 90% de las solicitudes resulta muy corto, lo anterior si se tiene en cuenta la cantidad de solicitudes que pueden llegar a ser recibidas por este medio y el proceso interno que debe surtir cada una de ellas. De acuerdo con lo anterior solicitamos respetuosamente a la CRC la ampliación dicho término a veinticuatro (24) horas para la atención de todas las solicitudes que se reciban por este medio.

**12. Artículo 31 del Proyecto: Cupos máximos de consumo**

En relación con el Artículo 31 del Proyecto, el cual modifica el Artículo 54 de la Resolución CRC 3066 de 2011, Colombia Móvil esta de acuerdo con las modificaciones propuestas por la CRC y considera que las mismas propenden por la adecuada aplicación del régimen integral de protección de los derechos de los usuarios. Sin perjuicio de lo anterior, consideramos igualmente necesario que dicha modificación incluya la facultad de los proveedores de servicios de comunicaciones de establecer cupos máximos de consumos correspondientes a cada periodo de facturación, lo anterior con el objetivo de controlar los consumos no autorizados por parte de los usuarios, y no incurrir en riesgos de crédito que superen lo previsto por los proveedores.

En este sentido, en desarrollo de la modificación propuesta por el Proyecto, solicitamos respetuosamente a la CRC la inclusión de la facultad anunciada en el párrafo anterior.

**13. Artículo 69 de la Resolución CRC 3066 de 2011: Eliminación de último inciso del artículo**

Solicitamos respetuosamente a la CRC la eliminación del último inciso del Artículo 69 de la Resolución CRC 3066 de 2011 el cual estipula que *“en ningún caso, pueden aplicarse tarifas superiores a las vigentes al momento de la expedición de la tarjeta prepago”*. Lo anterior, teniendo en cuenta que la fecha de expedición obedece al momento de impresión de las tarjetas lo cual se hace en grandes cantidades existiendo la posibilidad



de tarjetas impresas con anterioridad independiente de la fecha que se preste el servicio. Por lo anterior, no estamos de acuerdo ya que la tarifa que debe aplicar es la del momento del uso.

**14. Artículo 57 de la Resolución CRC 3066 de 2011: Anexo a la factura**


Solicitamos respetuosamente a la CRC que la autorización emitida por el usuario y que resulta necesaria para recibir la factura por medios electrónicos, no debe realizarse en anexo separado, lo anterior teniendo en cuenta que para el Usuario dicha medida constituiría un trámite adicional a los ya existentes (suscripción de cláusula de permanencia mínima, autorizaciones de datos personales, centrales de riesgos, contrato) generando así mismo papelería adicional y utilización ineficiente de los recursos ambientales.

**15. Artículo 58 de la Resolución CRC 3066 de 2011: Cláusula de Permanencias mínimas.**

Solicitamos respetuosamente a la CRC que establezca la posibilidad de pactar con los usuarios cláusulas de permanencia mínima superiores a un año, no sólo para el caso establecido en el Parágrafo 2 del Artículo 17, sino en términos generales. Lo anterior con el fin de beneficiar al usuario en relación con la adquisición de equipos terminales de gama alta o de alto costo.

Agradecemos la oportunidad que nos brinda la comisión de presentar nuestros comentarios.

Cordialmente,

  
**ANA MARINA JIMÉNEZ**  
Representante Legal Suplente  
COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P

CRC	
Radicación :	*201234695*
Fecha :	07/12/2012 02:23:11 P.M.
Remitente :	COLOMBIA MOVIL
Anexos :	
Asunto :	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS AL PROYECTO DE RES* POR EL CUAL SE MODIFICA LA RES CRC 3066 DE 2011.