



Bogotá, D.C., 6 febrero de 2014

Doctor

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A bis No. 5 - 53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9

Ciudad

Asuntos: Proyecto regulatorio "*Medidas de transparencia en el servicio de roaming internacional*"- Nuestros comentarios al proyecto de resolución y al documento soporte publicados por la CRC

Respetado doctor Márquez:

Dentro de la oportunidad prevista y en atención al proyecto regulatorio denominado "*Medidas de transparencia en el servicio de roaming internacional*", Colombia Móvil S.A. E.S.P. ("Colombia Móvil") se permite presentar sus comentarios en relación con (i) el Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011" (en adelante el "Proyecto de Resolución") y (ii) el documento soporte denominado "Documento Amarillo" (en adelante el "Documento Soporte"), ambos documentos publicados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC el pasado 24 de enero de 2014.

En primer lugar, Colombia Móvil se permite agradecer la invitación presentada por la CRC a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones ("PRST") para participar de manera activa en el proceso que busca determinar modificaciones a las medidas que resulten aplicables para brindar transparencia al servicio de roaming internacional, y de modo que consideren las condiciones técnicas existentes para la prestación del servicio de itinerancia. En este sentido, a continuación nuestros comentarios:

A. Comentarios al Documento Soporte - "Documento Amarillo" en el marco del proyecto regulatorio "*Medidas de transparencia en el servicio de roaming internacional*"

1. En relación con la imposición de límites de consumo

Colombia Móvil comparte la percepción de la CRC de que los usuarios deben ser dotados de un mayor nivel de empoderamiento en relación con el uso del servicio de roaming



internacional, escenario que se configura en la medida en que el mismo usuario pueda acceder a información clara, oportuna, completa y que no induzca a error en relación con las condiciones del servicio recibido, lo anterior a través de los canales adecuados de comunicación, pero sujeto a los desarrollos tecnológicos.

Sin embargo, de la lectura del Documento de Soporte (así como de lectura del Proyecto de Resolución) vemos que las medidas regulatorias propuestas por la CRC estipulan no sólo obligaciones de información a favor del usuario y en cabeza de los PRSTs, sino que también imponen límites de consumo que no están considerando la situación de prestación del servicio de roaming y especialmente el servicio de voz y SMS.

Al respecto, cabe mencionar que en relación con la imposición de límites de consumo en el servicio de roaming internacional, la misma GSMA Latin América en comunicación del 13 de noviembre de 2013 y dirigida a la CRC, expresó:

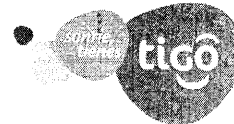
“El principal punto de preocupación de la GSMA de la nueva regulación es que esta resolución busca establecer límites de gasto en el consumo de todos los servicios de roaming. Hemos revisado y examinado los casos de soluciones regulatorias globalmente y creemos que esta es una medida sin precedentes. Según entendemos, el único ejemplo de obligaciones regulatorias aplicadas a límite de consumo de servicios de roaming es la de la Comisión Europea, y esta aplica sólo para roaming de datos. No es aplicada para servicios de roaming de voz o SMS” (SFTO)¹.

En este sentido, tal y como se evidencia en la comunicación antes mencionada, la propia GSMA ha manifestado su inquietud en relación con las medidas propuestas por la CRC, inquietud que comparte Colombia Móvil, lo anterior si se tiene en cuenta que no existe un precedente a nivel mundial que permita realizar un adecuado estudio técnico, financiero y regulatorio en relación con los costos, beneficios y efectos que las medidas de límites de consumo pueda tener sobre los usuarios y el mercado. En este sentido cabe resaltar la solicitud presentada por la de GSMA al respecto, consistente en que la “CRC elimine la aplicación de límites de gasto sobre servicios de roaming internacional (voz, sms y datos) (...)”².

Por favor tenga en cuenta que, tal y como es mencionado más adelante en este escrito, actualmente no existe una herramienta técnica adecuada que permita la implementación del control de consumo en los términos solicitados por la CRC (esto es, “cercano a tiempo real” o en tiempo real). La misma GSMA en la comunicación antes mencionada expone que “La facturación mayorista no opera en tiempo real y el intercambio de registros de facturación retail para clientes con contrato a menudo no

¹ Comunicación de la GSMA Latin America con fecha del 13 de noviembre de 2013 y dirigida a la CRC titulada “Resolución CRC 4359 sobre Roaming Internacional emitida el 31 de octubre de 2013, para ser implementada el 28 de febrero de 2014” – Pagina 1, Párrafo 4.

² Comunicación de la GSMA Latin America con fecha del 13 de noviembre de 2013 y dirigida a la CRC titulada “Resolución CRC 4359 sobre Roaming Internacional emitida el 31 de octubre de 2013, para ser implementada el 28 de febrero de 2014” – Pagina 2, numeral 1.



es suficientemente rápido para permitir a un operador proveer alertas a sus clientes de una manera oportuna³. En este sentido, como bien lo menciona la propia CRC, mecanismos como el NRTRDE (explicado y analizado en profundidad más adelante) no son herramientas de tasación que permitan entregar información clara, oportuna veraz y que no induzca al error al usuario. Por el contrario, debido a las características propias de dichos sistemas (creados muchas veces para suplir otro tipo de necesidades), la información que será entregada a los usuarios en virtud de la medidas propuestas o implementada por la CRC bajo dichos sistemas, sin duda alguna los inducirá al error debido a su imprecisión y falta de oportunidad. Al respecto, entendiendo esta situación, consideramos que mal haría la CRC en imponer dichas medidas regulatorias que generen un impacto negativo en los usuarios.

En virtud de lo expuesto anteriormente, Colombia Móvil solicita a la CRC modificar su propuesta regulatoria en el sentido de eliminar aquellas medidas que suponen la imposición de un límite de consumo a los servicios de telecomunicaciones que sean adquiridos por los usuarios bajo la modalidad del roaming internacional, así como los sistemas de información o de control a los usuarios que se basan en dichos límites.

2. En relación con el uso del método de intercambio de archivos conocido como “Near Real Time Roving Data Exchange” o NRTRDE para la implementación de los controles de consumo

De acuerdo con lo establecido por la CRC en el Documento Soporte (situación que se refleja en Proyecto de Resolución), dicha entidad propone que, a partir del 1 de junio de 2014, los PRSTs estemos obligados a implementar los controles de consumo que se describen a continuación, lo anterior bajo el parámetro de que la información reportada al usuario sea “cercana al tiempo real”:

- (i) Control de consumo general, por medio del cual se le informe a los usuarios cuando sus consumos bajo el servicio de Roaming Internacional haya alcanzado el 80% del límite de gasto determinado por el usuario (artículo 37.10 del Proyecto de Resolución); y
- (ii) Control de consumo diario en pesos, por medio del cual se le informe diariamente a los usuarios pospago el consumo acumulado en pesos correspondiente al uso del servicio de roaming internacional (artículo 37.11 del Proyecto de Resolución).

Según lo dispuesto por la CRC en el documento soporte, la herramienta idónea para que los PRSTs podamos cumplir con el parámetro de “cercano a tiempo real” para el servicio de Voz prestado mediante el servicio de roaming internacional, es la implementación y

³ Comunicación de la GSMA Latin America con fecha del 13 de noviembre de 2013 y dirigida a la CRC titulada “Resolución CRC 4359 sobre Roaming Internacional emitida el 31 de octubre de 2013, para ser implementada el 28 de febrero de 2014” – Pagina 2, numeral 2.



uso del método de intercambio de archivos entre la red visitada y la red origen conocido como “Near Real Time Roving Data Exchange” o NRTRDE.

Al respecto, como bien ha sido citado por la CRC, el NRTRDE es una herramienta que fue diseñada “(...) para que los operadores controlen el fraude en roaming, por medio de ésta se reportan las actividades de los usuarios en la red visitada y permite a la red de origen detectar en un término cercano al tiempo real los altos consumos y alarmas de fraude (...)”⁴ (SFTO). En este sentido, teniendo en cuenta que el Documento Soporte de la CRC reconoce que el método NRTRDE es un mecanismo diseñado e implementado para detección de fraude, y dado que por las características propias de dicha herramienta vemos que no resulta viable que la misma sea usada como un mecanismo para determinar consumos o tarifcar los servicios de roaming internacional proveídos a los usuarios.

Sin perjuicio de lo anterior, es necesario resaltar que si bien el NRTRDE es una herramienta comúnmente usada por algunos PRSTs en el mundo, su implementación y uso no es obligatorio o mandatario a nivel internacional. Lo anterior cobra gran importancia si se tiene en cuenta que (tal y como lo afirma la CRC en el Documento Soporte), el NRTRDE “(...) es un proceso que involucra tanto a la red visitada como la doméstica, así como a los proveedores DCH (Data Clearing House)”⁵ (SFTO). En este sentido, sin perjuicio de que el NRTRDE no es una herramienta creada para tarificación del servicio de roaming internacional, en cualquier caso su correcto funcionamiento no depende únicamente de que la red doméstica (en este caso los PRSTs en Colombia) tenga implementada dicha herramienta, sino que supone que los terceros involucrados técnicamente en la prestación del servicio de roaming internacional (e.g. operadores de la red visitada, Data Clearing House, etc.) igualmente hagan uso de dicho mecanismo de manera voluntaria para la prestación del servicio de Voz.

Lo anterior constituye una situación que escapa del control de los PRSTs locales y que automáticamente configura una imposibilidad técnica y fáctica que va en contra del cumplimiento de la obligación de implementación de los controles de consumo antes descritos, que la CRC no puede desconocer.

Por otro lado, por favor téngase en consideración que, de acuerdo con la forma en que está diseñado el mecanismo de NRTRDE (reiterando que el mismo está diseñado para advertir la existencia de fraudes), la información sólo es remitida por la red visitada cuatro (4) horas después de que se produjo el consumo por parte del usuario. Esto significa que, en el mejor de los casos, el sistema NRTRDE supone un retraso de al menos cuatro (4) horas entre el reporte de la información al usuario en virtud de los controles antes mencionado y el estado o balance real del consumo generado por el cliente haciendo uso del servicio de Voz bajo el servicio de roaming internacional. Si

⁴ Párrafo 4, Página 12 - Numeral 3.2.1 del Documento Soporte denominado “Documento Amarillo”

⁵ Párrafo 6, Página 12 - Numeral 3.2.1 del Documento Soporte denominado “Documento Amarillo”



tenemos en cuenta que los costos y tarifas asociadas al consumo de los servicios de roaming internacional de Voz puede llegar a ser considerablemente más altos que los valores de los servicios generados en la red local, el retraso de cuatro (4) horas generado por el mecanismo de NRTRDE hace que la información suministrada al usuario sea inexacta hasta el punto en que la misma no cumple con los atributos básicos establecidos en la misma regulación, esto es, que toda información entregada el usuario se clara, oportuna, completa y que no induzca a error.

Al respecto consideramos que, sin importar que la situación antes expuesta sea informada al usuario mediante los mecanismos de entrega de los controles de consumo propuestos, el retraso de cuatro (4) horas inherente al NRTRDE hace que la información que será entregada sea tan inexacta, que la misma sin duda alguna inducirá al error al usuario, por lo que vemos con preocupación que la CRC proponga la implementación de este mecanismo con el objetivo de brindar transparencia sobre los consumos de los usuarios cuando el mismo podría incluso generar errores en la información sobre su consumo, situación que afectará la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios.

Sobre esta imposibilidad, cabe mencionar lo dispuesto por la GSMA Latín América en la comunicación del 13 de noviembre de 2013 y dirigida a la CRC, por medio de la cual expresó:

“También cabe señalar que existen dificultades técnicas para implementar un límite de gasto de voz. La facturación mayorista no opera en tiempo real y el intercambio de registros de facturación retail para clientes con contrato a menudo no es suficientemente rápido para permitir a un operador proveer alertas a sus clientes de una manera oportuna. Un espectro más amplio de terceras partes fuera de los operadores colombianos (e.g clearing houses, todos los partners de roaming internacional) estarían obligados a implementar los cambios necesarios. De este modo, para hacer cumplir esta regulación se estaría alterando la implementación de facturación de cada operador móvil, carrier y clearing house en el mundo”

SOLICITUD: Que la CRC reconsidere la aplicación de límites de gasto de voz y SMS sobre servicios de roaming internacional dada la imposibilidad técnica descrita”.⁶ (SFTO).

En este sentido, teniendo en cuenta que no existe actualmente una herramienta técnica adecuada que permita la implementación del control de consumo en los términos solicitados por la CRC (esto es, “cercano a tiempo real”) solicitamos a dicha entidad que, en caso que la solicitud de eliminación de los sistemas de control basados el límites

⁶ Comunicación de la GSMA Latin America con fecha del 13 de noviembre de 2013 y dirigida a la CRC titulada “Resolución CRC 4359 sobre Roaming Internacional emitida el 31 de octubre de 2013, para ser implementada el 28 de febrero de 2014” – Pagina 2, numeral 2.

de consumo no sea viable, se suspendan los controles de consumo antes mencionados hasta tanto no esté listo un desarrollo tecnológico que permita el uso de dichos controles de forma tal que el usuario pueda recibir información clara, oportuna, completa, que no induzca a error y que realmente configure una medida para brindar transparencia al servicio de roaming internacional.

B. Proyecto de Resolución “Por la cual se modifica el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011”, en el marco del proyecto regulatorio “Medidas de transparencia en el servicio de roaming internacional”

1. En relación con el artículo 37.9 del Proyecto de Regulación - Control de consumo diario en volumen

El artículo 37.9 del Proyecto de Resolución estipula que:

“37.9 Control de consumo diario en volumen. Durante el tiempo de uso del servicio de roaming internacional, el proveedor deberá diariamente enviar a sus usuarios bajo la modalidad de postpago un mensaje corto de texto -SMS- (o dependiendo del dispositivo un mensaje USSD o mensaje emergente en pantalla) en el cual le informe el consumo acumulado en volumen de SMS enviados o de Kilobyte o Megabyte.

Esta funcionalidad deberá estar disponible para los usuarios hasta que sea implementada por los proveedores de servicios de comunicaciones móviles la obligación definida en el numera 37.10 de la presente resolución” (SFTO).

Es importante mencionar que, en el caso particular de algunos PRSTs (como es el caso de Colombia Móvil), los servicios de Datos actualmente ya no son cobrados bajo el esquema de demanda (esto es, cobra de los servicios basado en un costo directamente proporcional al volumen de Kilobyte o Megabyte (Datos) o SMS que cada usuario consuma haciendo uso del servicio de roaming internacional), sino que son cobrados exclusivamente bajo una tarifa diaria con un valor determinado sin importar el volumen de consumo generado por el usuario, tarifa que resulta aplicable para todos los usuarios que deseen hacer uso del servicio de Datos bajo el roaming internacional. En este sentido, para el caso de Colombia Móvil (y lo demás PRSTs que sigan un esquema de tarificación con una tarifa fija y única) la medida propuesta por la CRC en el artículo 37.9 ante citado carece de pertinencia toda vez que independientemente del volumen de consumo de cada uno de los usuarios, la tarifa siempre será la misma para el periodo de tiempo que aplique. Así las cosas, en el caso de los PRSTs que aplican el esquema tarifario fijo, no tendría ningún sentido remitir un mensaje diario al usuario que contenga el volumen de consumo acumulado para los servicios de Datos, toda vez que dicho volumen resulta irrelevante para el cobro al usuario.

En este sentido, solicitamos respetuosamente a la CRC que, en caso que la solicitud de eliminación de los límites de consumo del servicio de roaming internacional y los controles de consumo basados en dicho límites no resulte viable, que se modifique la propuesta regulatoria con el fin de que se elimine el mecanismo de control de consumo diario por volumen para el servicio de Datos prestados en roaming intencional, lo anterior en aquellos casos en que el PRST cobre a sus usuarios una tarifa fija aplicable a un periodo de tiempo igualmente fijo, siempre que la tarifa no guarde proporción directa con el volumen de consumo generado por el usuario.

2. En relación con los artículos 37.10 y 37.11 del Proyecto de Regulación - (i) Control de consumo general y (ii) Control de consumo diario en pesos

El artículo 37.10 del Proyecto de Resolución estipula que:

“37.10 Control de consumo general. A partir del 1° de junio de 2014 informar el límite de gasto en el servicio de roaming internacional para facilitar al usuario a gestionar el consumo asociado a dicho servicio, y enviarle alertas cuando el uso de este servicio llegue al ochenta por ciento (80%) del límite elegido por el usuario en la solicitud, sin perjuicio de que los proveedores puedan ofrecer planes ilimitados. Para tal fin, el proveedor enviará un mensaje corto de texto, SMS (o dependiendo del dispositivo un mensaje USSD o mensaje emergente en pantalla), con el siguiente contenido:

“Sr Usuario está llegando al límite de gasto en el servicio de roaming internacional” (SFTO).

Así mismo, el 37.11 del Proyecto de Resolución estipula que:

“37.11. Control de consumo diario en pesos. A partir del 1° de junio de 2014, durante el tiempo de uso del servicio de roaming internacional, el proveedor deberá diariamente enviar al usuario bajo la modalidad de pospago un mensaje corto de texto -SMS- en el cual le informe el consumo acumulado en pesos colombianos discriminado de voz, SMS y datos”.

Realizando una revisión de los elementos necesarios para la ejecución de las medidas antes descrita, hemos identificado que técnicamente no es posible dar cumplimiento a ninguna de las dos, lo anterior toda vez que actualmente las plataformas disponibles y que llevan el registro de los servicios de los usuarios cuando están en roaming internacional, permiten conocer e informar únicamente el saldo que cada uno de los usuarios posee en un momento determinado, más no el valor de los consumos de un usuario en particular en el mismo periodo de tiempo. En este sentido, sin la información sobre el valor del consumo antes mencionado, no es posible remitir al usuario la información requerida bajo el control de consumo diario en pesos, ni tampoco enviar la



alerta requerida bajo el control de consumo general antes descrito (esto es, enviar alerta de cuando el consumo alcance el 80% del límite de consumo). Con el objetivo de superar esta imposibilidad, sería necesario realizar una serie de inversiones y adecuaciones técnicas que permitan el funcionamiento de estos controles de consumo en la forma solicitada por la CRC. Al respecto, dichas inversiones y adecuaciones técnicas conllevan un tiempo para su ejecución, el cual estimamos no será menor a doce (12) meses.

Por otra parte, particularmente en relación con el control del consumo general, es necesario resaltar que igualmente se presenta otra imposibilidad técnica que actualmente también impide el cumplimiento de esta medida, lo anterior basada en la capacidad de las plataformas que llevan el registro de los servicios de los usuarios cuando están en roaming internacional. En este caso, para poder generar la alerta solicitada bajo este mecanismo de control de consumo, sería necesario que la plataforma del sistema de gestión estuviese habilitada para configurar un límite en porcentaje a cada uno de los usuarios que hagan uso del roaming internacional, porcentaje que supone un valor en dinero diferente para cada usuario dependiendo del límite igualmente en dinero y que seleccionado por el mismo usuario. Actualmente la plataforma que lleva el registro de los servicios consumidos por los usuarios en roaming internacional, no permiten indicar límite para cada usuario, sino un solo límite fijo para todos los usuario en dinero (no en porcentaje). En este sentido, actualmente es posible indicarle un límite de (por ejemplo) COP\$10.000 a cada usuario, independientemente del límite de consumo que el dicho usuario haya indicado al momento de la activación del servicio de roaming internacional. Igualmente, para poder superar la esta imposibilidad creada por dicha situación técnica, sería necesario realizar una serie de inversiones y adecuaciones que permitan el funcionamiento de este control de consumo en la forma descrita en el proyecto. Así mismo, para este caso, dichas inversiones y adecuaciones técnicas conllevan un tiempo para su ejecución, el cual estimamos no será menor a doce (12) meses.

Caber resaltar que, en relación con los controles de consumo que son analizados en este numeral, tal y como fue citado en la primera parte de este escrito, la propia CRC ha reconocido que actualmente no existe un sistema de tasación o registro de que permita, de manera confiable, conocer los consumos de los usuarios en tiempo real cuando está haciendo roaming internacional. En el caso del NRTRDE, tal y como fue indicado anteriormente, el retraso de cuatro (4) horas inherente a dicho sistema (el cual reiteramos fue diseñado para detectar fraude), impide que esta herramienta sea útil para tasación o registro de dichos consumos. Igualmente, como bien lo ha mencionado de la misma forma la CRC en el Documento Soporte, mecanismos como el NRTRDE (e incluso el CAMEL) depende de que los operadores de las redes visitadas tengan implementados dichos mecanismos en sus sistemas, situación que no siempre se cumple y que escapa del control PRST de la red de origen.



En este sentido, en virtud de lo dispuesto anteriormente, teniendo en cuenta las imposibilidades técnicas antes descrita y que actualmente impiden la implementación de los controles de consumo analizados en este numeral, reiteramos una vez a la CRC nuestra solicitud que busque la eliminación de los controles de consumo al servicio de roaming internacional. Ahora bien, en caso que la CRC considere que la solicitud anterior es improcedente, solicitamos respetuosamente se sirva conceder un plazo de doce (12) meses contados a partir de la fecha de expedición de la resolución que se derive de este proyecto, lo anterior con el objetivo de realizar las inversiones, adecuaciones e implementaciones técnicas que resultarían necesarias para el correcto funcionamiento de dichos controles de consumo.

3. En relación con los artículos 37.4, 37.5, 37.6 y 37.7 del Proyecto de Resolución - Obligación de activación, desactivación y determinación de límites de consumo por medio de todo los mecanismos de atención al usuario

De acuerdo con los artículos 37.4, 37.5, 37.6 y 37.7 de la del Proyecto de Resolución, las solicitudes de los usuarios para la activación y desactivación del servicio de roaming internacional, así como la determinación de los límites de consumo de dicho servicio, deben ser recibidas por los PRSTs *“a través de cualquier mecanismos de atención al usuario”*, esto es, mediante (i) la página web, (ii) el IVR, (iii) centros de experiencia (puntos de atención presencial) y (iv) redes sociales.

Al respecto, el cumplimiento de esta obligación supone un riesgo de seguridad en relación con la autenticación de la identidad del usuario que debe ser tenido en cuenta por la CRC con el objetivo de evaluar la implementación de esta medida. Actualmente, con el objetivo de realizar una correcta verificación que permita corroborar que la identidad de quien solicita la activación y/o desactivación del servicio, dichos procedimientos se realizan únicamente a través de centros de experiencia (puntos de atención presencial), lo anterior debido a que es el único canal que permite de forma segura y precisa validar la identidad del solicitante. Adicionalmente, Colombia Móvil realiza dichos procedimientos a través del sistema USSD, mecanismo de atención al usuario que posee los elementos técnicos necesario para realizar la verificación en referencia.

Así las cosas, las condiciones de seguridad proveídas por los otros tres mecanismos de atención al usuario (esto es, la página web, el IVR, y redes sociales) no son suficientes para poder cumplir con la obligación de verificación de la identidad de la persona que solicita el servicio, situación que en caso de ser ignorada sin duda alguna generará problemas de fraude que repercutirán de manera negativa en los usuarios.

En virtud de lo anterior, Colombia Móvil se permite respetuosamente solicitar a la CRC la supresión de la obligación de permitir la activación y/o desactivación del servicio de roaming internacional (así como la determinación de los límites de consumo) a través de



todos los mecanismos de atención al usuario e indicar que para el cumplimiento de esta obligación solo proceden los mecanismos que permitan verificar confiablemente la identidad del solicitante.

4. En relación con el artículo 37.5 del Proyecto de Resolución - Aceptación de planes sin límite de gasto en acto separado

El artículo 37.5 del Proyecto de Resolución estipula:


“37.5 Activación del servicio con límite de gasto. Sólo activar los servicios de Roaming Internacional, si existe solicitud previa y expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario. Así, cada vez que el usuario requiera que el proveedor le active este servicio presentará la respectiva solicitud, en la cual elegirá libremente, a partir del 1° de junio de 2014, el límite de gasto del mismo, pudiendo, de manera expresa y en acto separado, aceptar planes sin límite de gasto” (SFTO).

(...)

Si bien es clara la medida dispuesta por el artículo antes citado, no resulta claro a que se refiere la expresión “en acto separado”. En este caso, dicha expresión significa que la activación debe quedar consignada en un documento por separado? O que la activación debe realizarse en un momento diferente? Al respecto, solicitamos a la CRC modificar este tema dentro del artículo en comento, lo anterior con el objetivo de dar claridad a este asunto.

Esperamos que nuestros comentarios contribuyan a generar una regulación que promueva la competencia y así beneficiar a los usuarios.

Cordialmente,


SILVANA PEZZANO MOLINA
Vicepresidente de Regulación
COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P