

Cordial Saludo. Por medio de la presente me permito enviar comentarios al documento relacionado en el asunto de este correo, para lo cual según la página web oficial de CRC fue ampliado el término respectivo hasta la fecha 19 de diciembre del año en curso. Con este fin, en primer lugar me permito presentar la empresa que remite los comentarios en mención:

Somos VTU DE COLOMBIA S.A. empresa identificada con NIT 900.118.764-1, conocidos como DDEDO en el mercado en razón a nuestra marca comercial. Esta empresa ofrece un portafolio de servicios que comercializamos vía teléfono celular, en el cual se incluye: Recargas a todo operador, venta de PINES, y otras actividades relativas a la operación de corresponsalía no bancaria que en la actualidad realizamos en virtud de la alianza que tenemos con el BANCO AV VILLAS al respecto.

Es de aclarar, que una vez realizadas estas operaciones se genera un SMS el cual nos permite notificar el estado de la operación (fallida o exitosa). Teniendo en cuenta esta situación, es evidente que hacemos uso en gran medida del servicio de telefonía móvil, por medio de paquetes que adquirimos como clientes corporativos de los diferentes operadores de telefonía existentes en el mercado. En este sentido, nos afecta en gran medida el tema de caídas de red, pero sobretodo en lo que se refiere a datos (SMS).

Al respecto consideramos que el tema de datos no esta regulado adecuadamente, pues es evidente que en muchas ocasiones las redes de datos se saturan, y no tenemos como disponer del dato que estamos pagando como clientes corporativos de los diferentes operadores a precios que además, desde el punto de vista operativo resultan bastante excesivos. Esto significa que hay días en que pasan varias horas y no hay disponibilidad de datos por caídas de la red, con lo cual no podemos operar, pues no hay posibilidad de notificarle al cliente final si su operación se realizó o no. Esto se vuelve además un agravante desde el punto de vista de la corresponsalía no bancaria, pues de acuerdo con el decreto 2555 de 2010, y la circular externa 026 de 2007 (artículo 3.4.7.), el SMS se constituye en nuestro medio de soporte para la realización de transacciones de corresponsalía, de forma tal que en caso de no poder realizarla la notificación como tal no podemos realizar la operación en sí misma.

Por otro lado, es claro que debido a la falta de regulación y/o cumplimiento de la normatividad existente, actualmente los costos de SMS aún para clientes corporativos son bastante onerosos, y en ningún caso, resultan compensados cuando hay caídas en la plataforma por tantas horas, aún cuando la comercialización de nuestros productos y el acceso a servicios por parte de nuestros usuarios finales resultan evidentemente alterados o incluso suprimidos. Por otro lado, es muy perjudicial para una empresa como la nuestra no poder tener acceso a información oportuna sobre las caídas de la red sino al tiempo en que estas ocurren, pues esto también perjudica en gran medida nuestro desarrollo operativo y la coordinación de posibles soluciones que permitan afrontar la contingencia.

Atendiendo a los hechos antes descritos, consideramos que en un proyecto sobre alternativas de compensación por calidad deficiente en comunicaciones no solo debe sesgarse a los temas de voz, sino también deben incluir compensaciones frente al tema de datos para casos como los que hemos descrito con anterioridad.

No obstante lo anterior, cualquier aclaración, comentario o inquietud al respecto, solicito por favor nos la hagan saber por este medio, o a alguno de los medios de contacto que aparecen al pie de mi firma.

Saludos Cordiales,

Karenth Galvis Martínez
Juridica
DDDED0 – VTU de Colombia S.A.
Tel: [+57-1-3475011](tel:+57-1-3475011)
Fax: [+57-1-3172255](tel:+57-1-3172255)
Cel: [+57-321-3133309](tel:+57-321-3133309)
eMail: karenth.galvis@dddedo.co
www.dddedo.com