



**Anastacio A. Ramos**  
Director-International Public  
Policy and Regulatory Affairs

1300 I Street, NW, Suite 400  
Washington, DC 20005  
Phone 202-515-2430  
Fax 202-289-7983  
anastacio.ramos@verizon.com

Agosto 12 del 2016

Comisión de Regulación de Comunicaciones  
República de Colombia  
Calle 59 A bis No. 5-53  
Edificio Link Siete Sesenta Piso 9  
Bogotá D.C.

Estimados miembros de la Comisión:

Verizon es una compañía global de servicios de comunicaciones y proporciona algunos de estos servicios en Colombia a través de su grupo empresarial Verizon Enterprise Services, específicamente Verizon Colombia S.A. y Terremark Colombia, Inc. Los servicios prestados en Colombia incluyen la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, así como soluciones de gestión de redes corporativas, transporte y acceso a centro de datos, servicios de co-ubicación, acceso a Internet público y privado, servicios de seguridad y otros servicios de valor añadido a clientes empresariales que operan a nivel local, regional y global.

Ahora que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) está realizando una revisión exhaustiva de las disposiciones relativas a la protección de los usuarios de servicios de comunicaciones<sup>1</sup>, quisiéramos aprovechar esta oportunidad para comentar sobre el alcance de las regulaciones propuestas que tienen por objeto proteger a los consumidores, pero que podrían afectar a servicios empresariales. Aunque el proyecto de regulación da cierta flexibilidad a los proveedores de servicios empresariales y sus clientes para negociar los términos y condiciones de los servicios prestados, las normas propuestas fomentarían aún más el crecimiento de éstos servicios, si proporcionasen flexibilidad adicional. Por lo tanto, recomendamos la inserción de un texto explícito y sin condiciones que exima a los proveedores de servicios empresariales de presentar informes sobre la protección de sus usuarios. También se recomienda que el texto contenido en la Resolución 3067<sup>2</sup> respecto a los requisitos de información de la calidad de servicio se modifique para permitir el mismo nivel de flexibilidad antes mencionado.

Es de conocimiento común que los clientes corporativos y proveedores de servicios de

---

<sup>1</sup> CRC, *Resolución (Versión Borrador), "Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicación"*, Artículo 1.1.

<sup>2</sup> CRC, *Resolución 3067 de 2011 por la cual se definen los indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones*, Artículo 1.1, Mayo 18, 2011.

comunicaciones negocian en condiciones de igualdad y con el apoyo de consultores comerciales y legales especializados. Además, los clientes empresariales a menudo tienen departamentos legales internos que se dedican a la protección de los intereses de sus clientes (la entidad corporativa). En consecuencia, queda claro que los requisitos de información diseñados para proteger a los consumidores y satisfacer las métricas de calidad de servicio son innecesarios e incluso pueden llegar a ser perjudiciales para los operadores y sus clientes empresariales. Esto ocurre porque estos requisitos retrasan y complican el proceso de negociación al exigir la revisión de las reglas aplicables para cada contrato. Dado el poder de negociación de los clientes empresariales en la altamente competitiva industria de las comunicaciones, estos clientes están en condiciones de negociar los compromisos de nivel de calidad de servicio y las condiciones comerciales más favorables. Reglas que requieren a los proveedores de servicios empresariales y sus clientes cumplir con requisitos de la CRC sobre información de calidad de servicio a menudo obstaculizan las negociaciones y retrasan la finalización de los contratos, además de crear gastos legales adicionales para empresas de tamaño mediano que carecen de abogados internos. Por esta razón, recomendamos a la CRC que al actualizar otras regulaciones en la materia, tenga en cuenta nuestras observaciones sobre las particulares características de los servicios empresariales y los beneficios de eliminar requisitos obsoletos.

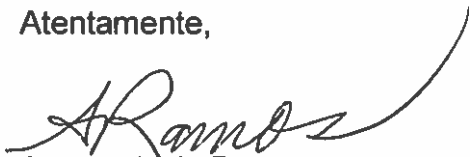
Los servicios empresariales de comunicaciones son fundamentales para el funcionamiento de la economía moderna y globalmente interconectada. Los servicios empresariales típicamente incluyen más que servicios de voz y habilitan a las empresas comerciales y gubernamentales a aprovechar el poder de datos de alta velocidad y conexiones fiables y almacenamiento adaptados a sus necesidades específicas. Estos servicios de comunicaciones a menudo se combinan con servicios de seguridad, gestión de TI y otros servicios esenciales para los negocios modernos. Estos servicios aseguran que las compañías multinacionales cuyas operaciones abarcan todo el mundo, puedan estar conectadas las 24 horas del día con eficacia de costos y el uso de la tecnología disponible más avanzada. Esto permite la colaboración y las operaciones continuas e ininterrumpidas que a su vez conducen a la innovación. La disponibilidad de servicios de comunicaciones empresariales de punta asegura que las empresas puedan competir y prosperar en el mercado mundial lo cual conduce a beneficios económicos tangibles y el crecimiento del empleo.

La CRC juega un papel muy importante en la difusión de los servicios empresariales integrados mediante la aplicación de la política y reglamentación adecuada. Mientras que los servicios al consumidor pueden necesitar normas de protección específicas, servicios empresariales que se proporcionan en virtud de contratos negociados entre los proveedores de servicios empresariales y las entidades comerciales grandes, no requieren las reglas tradicionales de protección al consumidor. Teniendo en cuenta los recursos disponibles para las dos partes, la expectativa de acción legal es normalmente suficiente para garantizar el cumplimiento de las condiciones contractuales.

Agradecemos el compromiso continuo de la Comisión con las partes interesadas para desarrollar regulaciones que continúen fomentando el crecimiento del sector de las

comunicaciones en Colombia.

Atentamente,



Anastacio A. Ramos