

COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

Bogotá D.C., 9 de Diciembre de 2010

Doctor

CRISTHIAN LIZCANO

Director Ejecutivo

COMISION DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Ciudad

Ref: Comentarios de COMCEL S.A. al Proyecto al Proyecto Regulatorio de Protección de Usuarios

El pasado 4 de noviembre de 2010 la Comisión de Regulación de Comunicaciones publicó el Proyecto de Agenda Regulatoria 2011, para recibir comentarios de los interesados hasta el 9 de diciembre del 2010.

En este sentido, expresamos los siguientes comentarios:

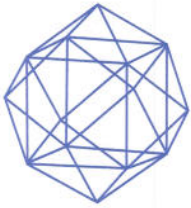
COMENTARIOS GENERALES

Previa a cualquier consideración, es importante tener en cuenta que el presente proyecto regulatorio propone la derogación de la Resolución CRT 1732 de 2007 con todas sus modificaciones, sin embargo, es del caso advertir que dicha resolución CRT 1732, fue puesta a consideración del sector dentro del proyecto regulatorio de compilación normativa de la Resolución CRT 087 de 1997, del cual aun no se ha publicado respuesta, ni comentarios por parte de la CRC.

De otra parte, se solicita a la CRC hacer la salvedad respecto al cumplimiento de obligaciones por parte de los proveedores de redes y servicios de larga distancia, conforme a que estos ni tienen usuarios directos, ni suscriben contratos, por lo que no pueden cumplir las mismas obligaciones estipuladas para aquellos que si tienen usuarios directos y suscriben contratos.

Así mismo, se solicita a la CRC aclarar que cada vez que la regulación se refiera a un usuario autorizado, este debe entenderse como un usuario autorizado mediante apoderamiento. Además, que no siempre dicha autorización mediante apoderamiento, genera una cesión de derechos, toda vez que no siempre se cuenta, ni con la autorización del proveedor de red o servicios, ni con la autorización de la persona autorizada.

Así pues, y conforme a que los estudios de crédito para la adquisición del servicio, recaen sobre la persona titular y no sobre el usuario autorizado, no es posible generar



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

este tipo de derechos en la regulación, los cuales van en detrimento tanto del proveedor de red o servicio, como del llamado usuario autorizado.

COMENTARIOS ESPECIFICOS

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Solicitamos incluir en el ámbito de aplicación del presente proyecto regulatorio, el régimen de transición contemplado en el título X de la Ley 1341 de 2009.

En el párrafo del presente artículo solicitamos eliminar la palabra totalmente, toda vez que no necesariamente se pudo haber modificado el 100% de las condiciones y al quedar redactado de esta manera quedarían por fuera de la excepción las modificaciones parciales.

La excepción contenida en el párrafo consistente en que el Régimen de Protección al Usuario, no es aplicable a las personas jurídicas en el evento que las condiciones hayan sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes, debe aplicarse para personas naturales y para todos los planes de venta donde también se acuerdan con el usuario las condiciones de venta.

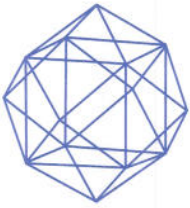
Lo anterior, con el fin de ampliar la capacidad de decisión que tiene cada persona natural.

ARTÍCULO 3. PRINCIPIO DE CALIDAD

Se solicita aclarar la redacción toda vez que si bien es cierto que los proveedores de redes o servicios deben prestar los servicios cumpliendo con los niveles de calidad exigidos por la CRC, también es cierto que estos niveles de exigencia no pueden superar los pactados en títulos habilitantes, como por ejemplo los contratos de concesión.

Este texto propone que los niveles de calidad se ajusten para los usuarios, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios.

Consideramos que el costo de los servicios no es una variable que deba afectar la calidad de los servicios prestados, los precios o tarifas se ofrecen bajo un marco de igualdad y trato no discriminatorio de acuerdo a las posibilidades propias de cada usuario.



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

ARTÍCULO 4. PRINCIPIO DE LIBRE ELECCIÓN.

El presente artículo establece que ni los proveedores ni persona alguna podrán limitar condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario. Sugerimos agregarle la siguiente expresión *"siempre y cuando el usuario haya cumplido con todas las obligaciones derivadas del contrato de prestación de servicios"*

ARTÍCULO 5. PRINCIPIO DE RECIPROCIDAD.

Dicho artículo establece como principio la reciprocidad en el trato respetuoso. Solicitamos a la CRC que defina que se debe entender por "trato respetuoso", con el fin de ser tomado como principio.

En el parágrafo del presente artículo solicitamos corregir la redacción, debido a que tal y como se encuentra redactado el operador deberá seguir prestando el servicio, cuando el usuario ha incumplido lo pactado en el contrato. Lo anterior, a todas luces vulnera la relación contractual existente entre el proveedor del servicio y el usuario, toda vez que se esta obligando a los proveedores de redes o servicios a cumplir con sus obligaciones contractuales, sin importar si el usuario esta cumpliendo o no con su parte.

ARTÍCULO 6. PRINCIPIO DE INFORMACIÓN.

Solicitamos a la CRT aclarar que significa la palabra "anterior" en el siguiente aparte:

*"...Para tal efecto, deberá suministrar dicha información en forma clara, transparente, necesaria, veraz y **anterior**..."*

ARTÍCULO 7. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.

El presente artículo establece que los operadores deberán adelantar iniciativas sobre la preservación y protección del medio ambiente, lanzando campañas educativas y diseños de procedimientos que garanticen la recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los servicios que se encuentren en desuso por parte de los usuarios. Consideramos que los proveedores de redes o servicios no deben asumir funciones propias del Estado y de esta manera tener que reemplazar a este último en el cumplimiento de sus obligaciones. Ahora bien, sugerimos que de contemplarse acciones para los proveedores de redes o servicios, estas sean de manera voluntaria y no obligatoria, a no ser que la CRC permita descontar los gastos generados en estos proyectos, del valor pagado por los proveedores de redes y servicios como contraprestación a esta entidad.



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

ARTÍCULO 8. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Solicitamos eliminar el último párrafo del presente artículo, toda vez que el mismo vulnera principios constitucionales como el derecho a la intimidad, en el sentido que la información correspondiente a los datos personales solo pueden ser intercambiados, con la autorización expresa del usuario o mediante una orden judicial.

ARTÍCULO 9. OBLIGACIONES

Este artículo en el numeral 9.4 propone que cuando se empleen los servicios de comunicaciones con el fin de realizar conductas ilícitas, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán proceder a la terminación del contrato de prestación de los servicios, de conformidad con los términos previstos en el artículo 66 de la presente resolución.

A su turno, el artículo 66, no establece nada sobre terminación del contrato por la realización de conductas ilícitas, por lo cual se considera que tal terminación por parte del proveedor debe tener el carácter de inmediata y quedar expresamente señalado en el texto del artículo 66.

Artículo 10. DEFINICIONES

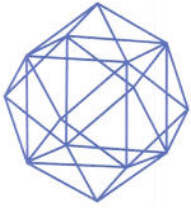
Acometida Externa e Interna: Se solicita aclarar que esta definición solo es aplicable para determinados proveedores de redes y servicios fijos.

Cláusula de periodo de permanencia mínima: Nos remitimos al comentario general expuesto al inicio del presente documento, respecto de aclarar tanto la definición como la aplicación de un usuario autorizado.

Cláusula de prórroga automática: Se sugiere eliminar el aparte "en iguales condiciones a las inicialmente convenidas", lo anterior conforme en que algunos casos las condiciones de la prórroga no son iguales a las inicialmente convenidas, debido a que las mismas pudieron haber sido modificadas antes de su vencimiento.

Contrato de prestación de servicios de comunicaciones: Nos remitimos al comentario general expuesto al inicio del presente documento, respecto de aclarar tanto la definición como la aplicación de un usuario autorizado. Lo anterior, conforme a que como un usuario autorizado sin su aceptación pueda verse involucrado en una relación contractual. Así mismo, como un proveedor podrá hacer efectiva una cláusula de permanencia mínima a un usuario que no tiene ninguna relación contractual con el.

Dato de Identificación: Solicitamos cambiar el nombre de datos de identificación por datos personales, toda vez que así son llamados por la jurisprudencia constitucional. Al no ser llamados de esta forma podrían verse afectados derechos fundamentales, toda vez que no serían tratados de manera reservada tal y como lo exige la constitución.



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

Dato de Localización: Solicitamos precisar la definición sobre dato de localización, para evitar que las entidades como el 123 soliciten información que no corresponde. Lo anterior, conforme a que debe entenderse como dato de localización del usuario, los datos de domicilio del suscriptor, es decir donde este puede ser localizado como la dirección de su domicilio, toda vez que de no interpretarse de este forma se estarían vulnerando derechos fundamentales contemplados en la Constitución como entre otros el derecho a la intimidad, los cuales en nuestro ordenamiento jurídico prevalecen sobre la ley, y por supuesto sobre la regulación.

Dato de tráfico: Solicitamos agregarle a la definición que estos datos deben ser tratados como confidenciales.

Empaquetamiento de Servicios: Solicitamos aclarar que empaquetamiento de servicios, no siempre se hace bajo un mismo contrato, toda vez que existe la posibilidad de empaquetar diferentes servicios y firmar varios contratos, hasta con diferentes compañías.

Reposición de Equipos: Solicitamos a la CRC no intervenir regulatoriamente sobre este aspecto, toda vez que el mismo es netamente comercial, y por tanto es facultativo del operador establecer estrategias para reponer equipos. En este sentido sugerimos la eliminación de esta definición, o en su defecto se le agregue la siguiente frase: "Siempre y cuando el usuario cancele los valores establecidos por el operador.

TIC: Solicitamos se aclare si esta definición se realizó en conjunto con el Ministerio de Comunicaciones, la cual debió estar basada en las disposiciones establecidas por la UIT, conforme lo establece el artículo 5 de la ley 1341 de 2009.

ARTÍCULO 11. DEBER DE INFORMACIÓN.

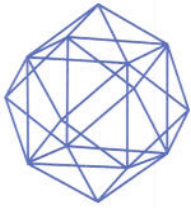
En el numeral 11.1 solicitamos aclarar que se debe suministrar la copia del contrato y no el contrato. Así mismo, en el numeral 11.2 solicitamos eliminar la palabra "escrita", toda vez que se crea una confusión cuando primero exige copia escrita y luego deja a elección del usuario el medio por el cual quiere recibir copia del contrato. Lo anterior, conforme a que si es escrita cual sería el otro medio que podría escoger el usuario?

ARTÍCULO 13. CONTENIDO DEL CONTRATO.

Se incluye en el párrafo del presente artículo, una nueva obligación para el operador consistente en que al momento de la suscripción del contrato usuario, debe entregarse en una hoja, con letra no inferior a tres milímetros, un resumen del contrato, donde se mencionen los siguientes aspectos: partes del contrato, servicios contratados, forma de pago, obligaciones de las partes. La presente obligación generará incrementos de costos en el proceso de venta, los cuales finalmente se le trasladarán al usuario, por lo que solicitamos que se permita el cumplimiento de dicha obligación a través de un envío de correo electrónico.

ARTÍCULO 15. MODIFICACIONES AL CONTRATO.

Debe contemplarse en este artículo la existencia de operadores de acceso como es el caso de los operadores de servicios de larga distancia internacional, en donde estos no celebran contratos con los usuarios. Por lo anterior, se sugiere una aclaración para cuando las obligaciones recaigan sobre este tipo de operadores. Por ejemplo un usuario de los servicios de



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

larga distancia internacional no suscribe contrato, así mismo, el proveedor del servicio no tiene como informar el cambio de condiciones pactadas al inicio del contrato.

ARTÍCULO 20. SEGURIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIÓN.

Con respecto al artículo 20 en mención, si bien es cierto que los proveedores deben garantizar la confidencialidad de la información suministrada por los usuarios, también es muy importante mencionar que la excepción a esta regla, es cuando el usuario autoriza de manera expresa al operador a reportar o suministrar esta información a un tercero, o a un operador de información.

ARTÍCULO 21. REPORTE DE INFORMACIÓN ANTE LOS BANCOS DE DATOS.

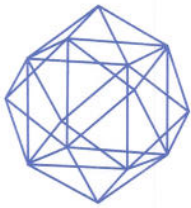
En el último inciso del artículo 21 del proyecto de Resolución, se establece que en los eventos en donde se presenta una situación de fuerza mayor generada por secuestro, desaparición forzada o desplazamiento forzado, no se deberá generar un reporte negativo por parte de las centrales de riesgo.

Se sugiere eliminar dicho inciso, toda vez que tal y como lo expresa el Decreto 2952 de 2010, citado por la CRC en el proyecto de Resolución, la obligación de no generar el reporte negativo, recae respecto del operador de la base de datos y no sobre la fuente que en este caso serían los operadores de telecomunicaciones tal y como lo define la Ley 1266 de 2008.

ARTÍCULO 23. PLAZO PARA EL INICIO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

En el presente artículo se está disminuyendo de 15 días hábiles a 5 días hábiles para iniciar la prestación del servicio. No se entiende cual es la razón de la CRC para disminuir este tiempo cuando los operadores siempre han usado el mismo para desarrollar procedimientos de verificación de datos con el fin de realizar estudios de créditos y prevenir futuras carteras derivadas de fraude. Ahora bien, es preciso tener en cuenta que este contrato siempre se ha manejado como un contrato de oferta comercial en donde el tiempo está en cabeza del usuario y no del proveedor de red o servicio.

Finalmente, y respecto del tema de portabilidad, la CRC no está tomando en cuenta que conforme a la regulación expedida por la CRC, el cliente puede escoger hasta 30 días para definir cuando portarse. Por lo anterior, solicitamos mantener el mismo término establecido en la Resolución CRT 1732 de 2007.



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

ARTÍCULO 33. COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.

Se considera importante sobre este punto, que la CRC defina que se entiende por disponibilidad de los servicios, pues al parecer es el mismo concepto de continuidad en la prestación y fallas de que trata el artículo 37 de la Resolución 1732.

Así mismo, se sugiere mantener el derecho de los usuarios a escoger entre la terminación inmediata del contrato, sin penalización alguna o a obtener la compensación por el tiempo que el servicio no estuvo disponible, siempre que así lo soliciten, tal y como esta concebido en la Resolución CRT 1732.

ARTÍCULO 36. PREVENCIÓN DE FRAUDES.

En el párrafo 2 del presente artículo se obliga al proveedor de red y servicio a incluir en la tarjeta prepago, información que indique acerca de la necesidad de validar la utilización de tarjetas prepago que son requeridas como condición para recibir premios.

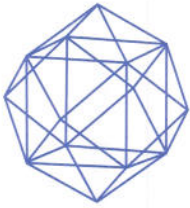
Respecto a la presente obligación solicitamos a la CRC la posibilidad de incluir esta información en la página Web de COMCEL, o informarla a través del *611, toda vez que el espacio en las tarjetas es muy reducido.

ARTICULO 41. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR.

El presente artículo indica que se puede presentar una PQR verbal únicamente indicando el nombre completo y el motivo, sin embargo se sugiere que contenga la misma información que cuando se presenta una PQR en forma escrita que debe contener por lo menos: el nombre de la empresa a la que se dirige, el nombre, identificación y dirección de notificación del usuario y los hechos en los que se fundamenta la solicitud, adicionalmente se sugiere el número de la línea de la cual esta realizando la reclamación, con el fin de evitar confusiones.

Parágrafos 1 y 2. En cuanto a la información del Código Único Numérico que se le debe suministrar al usuario el cual deberá mantenerse durante todo el trámite de la PQR, se indica que deben ser asignados por la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con los términos que dicha Entidad establezca. En este sentido solicitamos a la CRC aclarar si la SIC asignará rangos de numeración para informar a los usuarios?. Así mismo, si lo anteriormente expuesto constituye un cambio en el sistema de radicación de PQR's y cómo operará?, donde y cómo se entregan los rangos de numeración?, y finalmente, de qué dependerá la asignación de estos rangos?.

Es importante que la CRC aclare lo anterior antes de expedir la presente resolución, porque de lo contrario no se estaría permitiendo a los proveedores de redes y servicios discutir un procedimiento no expuesto.



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

ARTÍCULO 42. PQR Y EL PAGO

La presentación de las PQRs relacionadas con la facturación del servicio, está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, de las sumas que no sean objeto de reclamación; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada la factura pueda presentar la PQR.

Actualmente, la presentación de una PQR, una vez pagada la factura puede presentarse dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno. No se considera acertado no limitar la presentación de PQR a cualquier tiempo, teniendo en cuenta la complejidad de los sistemas de gestión de facturación y PQR de cada operador (cintas).

ARTÍCULO 53. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Es importante precisar que dichos parámetros establecidos en este numeral para disminuir los niveles de inconformidad de los usuarios, deben proponerse en un nuevo documento sujeto a las comentarios del sector de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2696 de 2004.

ARTÍCULO 56. FACTURACIÓN DETALLADA.

Se solicita aclarar a la CRC como se debe realizar la facturación detallada de los números 1XY.

ARTÍCULO 66. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

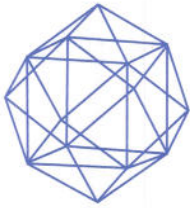
Se sugiere respecto de la terminación del contrato que la CRC precise que el usuario debe estar a paz y salvo por todo concepto frente al operador y a los terceros ya que los tiempos de facturación no necesariamente son coincidentes, por lo tanto se debe dejar previsto un tiempo máximo para que asuma los valores adeudados a terceros.

ARTÍCULO 76. TASACIÓN DE LLAMADAS.

Respecto al presente artículo se sugiere dejar explícito que también aplica para llamadas terminadas en correo de voz una vez el usuario acepte dejar el mensaje.

ARTÍCULO 85. OBLIGACIÓN DE ENVIAR NÚMERO NACIONAL SIGNIFICATIVO

Respecto a la presente obligación solicitamos aclarar cómo será la asignación de los números sustitutos y cómo debe funcionar (debe aparecer en la pantalla del usuario?, que debe suceder si el usuario retorna la llamada a ese número?, que debe escuchar?, cómo se debe usar esa información para la detección de altos consumos o fraudes desde esos números sustitutos?).



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

ARTÍCULO 88. CARACTERÍSTICAS DEL CAE.

Respecto al numeral 88.4, donde se exige a los proveedores de redes y servicios proporcionar la ubicación geográfica de las estaciones base BTS y el código único de cada BTS, bien sea en formato de nomenclatura vial o en formato de coordenadas de ubicación, nos permitimos manifestarle lo siguiente:

El artículo 15 de la Constitución Política establece que el derecho a la intimidad es un derecho fundamental que protege el derecho a la vida privada y familiar de cada persona.

Así mismo que la Corte Constitucional ha señalado que el derecho a la intimidad permite y garantiza en los asociados, el poder contar con una esfera o espacio de vida privada no susceptible de la interferencia arbitraria de las demás personas.

También ha expresado que al no ser esta esfera parte de un espacio de dominio público, esta obedece al estricto interés de la persona titular del derecho y por consiguiente no puede ser invadido por los demás.

Además, ha señalado que el derecho a la intimidad es entonces, inalienable, imprescriptible y solo susceptible de limitación por razones legítimas y debidamente justificadas constitucionalmente.

Igualmente el código penal colombiano vigente a partir del Título III relativo a los "Delitos contra libertad individual y otras garantías" hace referencia a la protección del derecho a la intimidad estableciendo diferentes formas de violación.

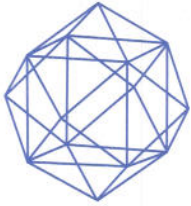
La violación del derecho a la intimidad es un delito que consiste en el aprovechamiento de información privilegiada, con intención de descubrir secretos o vulnerar la intimidad, sin que medie consentimiento del afectado.

En este sentido debe entenderse que el dato generado por la ubicación de una persona, es un dato personal y privado, es decir, de carácter meramente propio de la persona, el cual no puede ser proporcionado, sin autorización expresa del titular y mucho menos a entidades sobre las cuales la Comisión de Regulación de Comunicaciones carece de competencia, para exigirles un tratamiento constitucional adecuado.

Así pues informarle a una entidad de emergencia, que no en todo los casos puede considerarse como **una autoridad**, acerca de la ubicación de un usuario, puede permitir flagrantes abusos en la intimidad de las personas, los cuales deben ser considerados de una manera mucho más rigurosa, es decir, dándole a estos datos de localización una protección constitucional y no un simple trato derivado de un cumplimiento legal.

Así las cosas, es completamente riesgoso para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en cumplimiento de una norma legal, vulnerar principios constitucionales como el derecho a la intimidad.

Por lo tanto, sin contar con la autorización expresa del usuario y de un compromiso serio en el manejo de la información perteneciente a la orbita privada de cada persona por particulares y no de las autoridades, se hace imposible cumplir por parte de los proveedores de redes y servicios con la entrega de información que permita la localización de los usuarios.



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

ARTÍCULO 89. ACCESO AL SISTEMA DE EMERGENCIA.

Ahora bien respecto a este artículo solicitamos agregar un nuevo numeral con el fin de darle una solución definitiva a los constantes abusos que se presentan por parte tanto de los usuarios como de algunas entidades de emergencias, que hacen uso de estas llamadas gratuitas para entablar comunicaciones con un objeto totalmente distinto al de una llamada de emergencia.

Tal y como se ha manifestado en las continuas reuniones realizadas por la Comisión desde hace ya varios años, existe un continuo abuso en la realización de este tipo de llamadas toda vez que una llamada de emergencia no dura más de 5 minutos y en algunos casos se ha podido demostrar que existen llamadas de más de una hora.

Así mismo, existen líneas de usuarios los cuales realizan este tipo de llamadas de emergencia más de 300 veces al mes, lo cual desde todo punto de vista es ilógico pensar que un usuario ha tenido este número de emergencias en un solo mes.

Así pues, y conforme a que la Comisión de Regulación de Comunicaciones siempre ha estado abierta a buscarle una solución definitiva pero lastimosamente no ha sido posible encontrarla conforme a múltiples inconvenientes, entre otros por ejemplo, la falta de competencia de la Comisión para regular a estas entidades, solicitamos muy respetuosamente incluir el siguiente numeral.

"(...) 89.5 Permitir este tipo de llamadas gratuitas hasta un máximo de 5 minutos. Posterior a este tiempo la llamada tendrá costo para el usuario conforme a la tarifa establecida para cada plan. (...)"

ARTÍCULO 95. REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES.

La reposición de equipos es una definición comercial por parte de los proveedores de redes y servicios, los cuales no deben ser sujetos de regulación.

ARTÍCULO 100. BLOQUEO DE CONTENIDOS

Los proveedores de redes o servicios no podrán limitar el acceso a contenidos de terceros proveedores, salvo que se trate de contenidos que son catalogados como ilícitos.

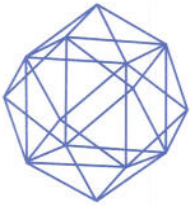
Por lo anterior, es importante aclarar que solamente es posible el bloqueo de contenidos con pornografía infantil de terceros, de conformidad con la Ley 679.

ANEXO I

METODOLOGÍA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LA COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Determinación del Derecho a la Compensación

Los valores establecidos de disponibilidad, entendida ésta como la relación entre el tiempo global durante el cual se proporciona o podría proporcionar un servicio satisfactorio o admisible



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

y el periodo de observación total, son superiores al 99% para todos los servicios, lo cual indica que en un periodo de 30 días toda falla o interrupción del servicio, por causas imputables al operador, superior a 7,2 horas da lugar a la compensación al usuario, tiempo que al redondearlo corresponde a 7 horas.

La disponibilidad es una probabilidad (en algunos casos condicional o en otros independiente) que surge de la posibilidad de falla de varios componentes de la estación base. Por lo tanto, es imposible resolver las fallas a las 7 horas para todos los sitios.

El compromiso adquirido por Comcel con el Estado, a través del contrato de concesión, corresponde a una disponibilidad del servicio del 99,955% para el promedio anual de todas las estaciones base de la red.

Ahora bien, la presente propuesta requiere adquirir un compromiso por cada estación (esto ya no es disponibilidad del Servicio, sino disponibilidad de la infraestructura, cosa que no refleja necesariamente la percepción del usuario final) para un periodo de medición MENSUAL.

La presente disposición implicaría la contratación de un técnico por cada una de las estaciones base, sin tener en cuenta que el tiempo promedio de desplazamiento es de varios días para varias estaciones rurales, y de 2 horas para las urbanas, y que el tiempo de solución, una vez se llega al sitio, puede ser hasta de 4 horas.

Así pues, Comcel tendría que contratar a más de 2,000 personas (con sus reemplazos) dedicadas a O&M. (actualmente hay 100 personas de campo aproximadamente). Es decir, que el costo de operación podría subir veinte veces (2.000%) y por ende reflejarlo en el precio del servicio hacia el usuario final.

Atentamente,

HILDA MARIA PARDO HASCHE

Representante Legal Suplente