

Bogotá, D.C., 9 de Diciembre de 2010

Doctor  
Cristhian Lizcano Ortiz  
Director Ejecutivo  
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC  
Carrera 7 # 77 - 07 Pisos 9 y 10 Edificio Torre Siete 77  
Bogotá, D.C.

***Asunto: Comentarios de Nokia al proyecto de Resolución "Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"***

Estimado Doctor Lizcano:

En atención a la publicación del documento de trabajo y proyecto de Resolución "*Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones*", por la presente me permito presentar los comentarios de Nokia, que a pesar de no ser un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, finalmente se ve impactado por la expedición de esta importante norma, en especial ante la existencia de una interrelación entre los proveedores que prestan servicios móviles, los fabricantes de teléfonos y los usuarios.

**a) Artículo 7.- Principio de protección del medio ambiente.-**

La propuesta del artículo 7 del proyecto de resolución en estudio señala la obligación de los proveedores de servicios de comunicaciones de adelantar iniciativas sobre la preservación y protección del medio ambiente, mediante el lanzamiento de campañas educativas y diseño de procedimientos que garanticen la recolección de los equipos terminales, dispositivos, entre otros.

Sobre el particular, solicitamos ajustar la redacción de este artículo, en el sentido que la implementación de iniciativas de reciclaje no pueden garantizar efectivamente la recolección de los equipos terminales. En este sentido, solicitamos ajustar la redacción de la siguiente manera:

***"ARTÍCULO 7. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE. La protección del medio ambiente será un deber tanto de los proveedores de servicios de comunicaciones, como de los usuarios.***

*Los proveedores deberán adelantar iniciativas sobre la preservación y protección del medio ambiente derivada del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, especialmente mediante el lanzamiento de campañas educativas y diseño de procedimientos que ~~garanticen~~ fomenten 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, para lo cual dichos proveedores deberán informar debidamente a los usuarios sobre la realización de las campañas mencionadas y sobre el procedimiento establecido para tales efectos”.*

#### **b) Artículo 9.- Obligaciones de los Usuarios.-**

Dentro de las obligaciones de los usuarios, nos permitimos presentar dos precisiones:

- En el numeral 9.1 donde se consagra como obligación hacer uso adecuado de los equipos terminales, solicitamos complementar esta disposición aclarando que los usuarios tienen el deber de hacer uso de sus equipos terminales cumpliendo con las instrucciones del fabricante que constan en el manual de usuario.

Esta previsión es muy importante para los casos donde los usuarios acceden a los centros de servicios de los diferentes fabricantes y los inconvenientes que reportan frente a su teléfono están causados por un uso inadecuado de su teléfono, incumpliendo con las recomendaciones que constan en los respectivos manuales.

Adicionalmente, en el numeral 9.6 sobre los deberes vinculados al reciclaje, solicitamos se aclare que los usuarios deben cumplir con las políticas y procedimientos que diseñen los proveedores en conjunto con los otros productores vinculados al ciclo de vida del producto. Es preciso resaltar que desde el año 2007 la industria de la telefonía móvil (incluido trunking) cuenta con una política clara de reciclaje de teléfonos, baterías y accesorios, y que en dichas estrategias siempre ha existido la comunicación y apoyo mutuo entre fabricantes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

- Adicionalmente, solicitamos se incluya dentro del listado de obligaciones de los usuarios, la de adquirir equipos debidamente homologados, incluyéndose los teléfonos que son falsificaciones de marcas reconocidas a nivel internacional.

#### **Artículo 92.- Equipos Terminales.-**

El artículo 92 del proyecto dispone que los usuarios deben usar equipos homologados (cuando dicha homologación sea obligatoria) y que los proveedores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados y habilitados para funcionar en su red.

A pesar que esta obligación regulatoria existe desde tiempo atrás, hemos detectado que en el mercado Colombiano se está distribuyendo a través de diferentes canales informales una gran cantidad de teléfonos que no han sido homologados por la CRC, así como numerosos cargamentos de teléfonos falsificados que adicionalmente a los perjuicios que generan a los fabricantes, pueden generar un riesgo a la salud de los usuarios que los adquieren, problemas de calidad al momento de acceder a las diferentes redes de los proveedores, entre otros inconvenientes.

Por esta razón, solicitamos respetuosamente a la CRC aclarar en las obligaciones de los usuarios, que no está permitido usar terminales no homologados o falsificados, y que su eventual uso no genera responsabilidad a los proveedores ni a los fabricantes en relación a cualquier queja vinculada al uso de los mismos.

Adicionalmente, creemos que se debe aclarar que los proveedores no sólo tienen la obligación de activar teléfonos homologados, sino que además deben llevar una base de datos para asegurar la verificación efectiva de que el terminal presentado por el usuario para activación está debidamente homologado, previo a su activación en las diferentes redes de comunicaciones.

#### **Artículo 93.- Información preventiva sobre terminales móviles.-**

El mencionado artículo obliga a quienes venden o distribuyen terminales móviles a incluir dentro de la información impresa que se entrega al usuario, en hoja separada de color que resalte y en un tamaño de letra determinado, información denominada "*Recomendaciones de Uso*".

Teniendo en cuenta las políticas nacionales sobre protección del medio ambiente, solicitamos a la Comisión considerar la eliminación de este volante adicional que debe incluirse en los teléfonos vendidos en Colombia, por razones vinculadas al ahorro de papel, el creciente uso de los medios electrónicos y en especial, porque las recomendaciones de uso definidas por la Comisión son recogidas en los manuales de usuario de los fabricantes y en sus páginas Web.

Este requerimiento duplica la información que ya existe en el manual, hace la logística más compleja para los fabricantes y genera un costo significativo a los mismos, ya que implica tener una variante del "sales package" exclusiva para Colombia.

Por ejemplo, nos permitimos comparar las recomendaciones de uso definidas por la CRC, por ejemplo con el Manual del Usuario del terminal Nokia N97 mini:

Recomendaciones de uso CRC (proyecto de Resolución)	Manual de Usuario – Nokia N97 mini
<p>1. Utilice siempre que pueda dispositivos manos libres.</p> <p>2. Evite utilizar el equipo mientras conduce un vehículo automotor.</p>	<p>Página 6. Seguridad: LA SEGURIDAD VIAL ANTE TODO. Obedezca las leyes locales. Mantenga siempre las manos libres para maniobrar el vehículo mientras conduce. La seguridad vial debe ser su prioridad cuando conduce.</p> <p>Página 99: Obedezca las leyes locales. Mantenga siempre las manos libres para maniobrar el vehículo mientras conduce. La seguridad vial debe ser su prioridad cuando conduce.</p>
<p>3. En caso que el teléfono sea utilizado por niños, ancianos, mujeres embarazadas y población inmunocomprometida, consulte a su médico y el manual del equipo.</p>	<p>Página 150. Información del Producto y Seguridad: “Uso correcto. Utilice la batería solamente para el propósito para el que fue diseñada. El uso inapropiado de la batería podría ocasionar un incendio, una explosión u otro peligro. Si el dispositivo o la batería se caen, especialmente en una superficie dura, y cree que la batería se dañó, llévela a un centro de servicios para su inspección antes de continuar usándola. No utilice nunca el cargador o la batería si están dañados. Mantenga la batería fuera del alcance de los niños”.</p> <p>Página 151. “Información adicional de seguridad Niños pequeños El dispositivo y los accesorios no son juguetes. Pueden contener piezas pequeñas. Manténgalos fuera del alcance de los niños”.</p> <p>En relación a los ancianos, mujeres embarazadas o población inmunocomprometida, no se hacen referencias expresas en el Manual del Usuario, por no existir a la fecha una comprobación científica sobre afectaciones en la salud humana.</p>
<p>4. Si usted utiliza algún dispositivo electrónico de uso médico, asegúrese que el mismo esté protegido contra las ondas de radiofrecuencia externas.</p>	<p>Página 151. Información del producto y seguridad: “Dispositivos médicos. Los aparatos de radiotransmisión, incluidos los teléfonos móviles, pueden interferir con el funcionamiento de dispositivos médicos que no estén protegidos adecuadamente. Consulte</p>

	<p>a un médico o al fabricante del dispositivo médico para determinar si está correctamente protegido contra las señales externas de RF. Apague el dispositivo si se le indica hacerlo. Los hospitales o centros de salud pueden utilizar equipos sensibles a las señales externas de radiofrecuencia”.</p> <p>Página 152:          “Dispositivos médicos implantados. Los fabricantes de dispositivos médicos recomiendan que se mantenga una separación mínima de 15,3 centímetros (6 pulgadas) entre un dispositivo móvil y el dispositivo médico implantado, por ejemplo, marcapaso o desfibrilador cardioversor implantado, a fin de evitar posibles interferencias con el dispositivo médico. Quienes tengan dichos dispositivos deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener siempre el dispositivo móvil a una distancia superior a 15,3 centímetros (6 pulgadas) del dispositivo médico.</li> <li>• No llevar el dispositivo móvil en el bolsillo superior de la ropa.</li> <li>• Utilizar el dispositivo móvil en el oído del lado contrario al que se encuentra el dispositivo médico.</li> <li>• Apagar el dispositivo móvil si existe alguna razón para sospechar que se están produciendo interferencias.</li> <li>• Seguir las instrucciones del fabricante para el dispositivo médico implantado. Si tiene alguna pregunta acerca del uso de su dispositivo móvil con un dispositivo médico implantado, consulte a su médico.”</li> </ul>
<p>5. Apague su teléfono en lugares tales como: hospitales, centros de salud, aviones, estaciones de suministro de combustible, en presencia de gases explosivos y lugares donde se realizan explosiones</p>	<p>Página 151. Información del producto y seguridad: “Dispositivos médicos. Los aparatos de radiotransmisión, incluidos los teléfonos móviles, pueden interferir con el funcionamiento de dispositivos médicos que no estén protegidos adecuadamente. Consulte a un médico o al fabricante del dispositivo médico para determinar si está correctamente</p>

	<p>protegido contra las señales externas de RF. Apague el dispositivo si se le indica hacerlo. Los hospitales o centros de salud pueden utilizar equipos sensibles a las señales externas de radiofrecuencia”.</p> <p>Página 152. Información del producto y seguridad: “Zonas potencialmente explosivas. Apague el dispositivo en las áreas donde puedan producirse explosiones. Obedezca todas las instrucciones publicadas. Las chispas en dichas áreas pueden producir explosiones o incendios que causan lesiones físicas o la muerte. Apague el dispositivo en los lugares de abastecimiento de combustible, como las áreas cercanas a las bombas de combustible en las estaciones de servicio. Respete las restricciones indicadas en depósitos y áreas de almacenamiento y distribución de combustible, plantas químicas o en lugares donde se realicen explosiones. Las áreas con atmósferas potencialmente explosivas suelen estar marcadas, pero no siempre de manera clara. Entre ellas se incluyen áreas donde se le indica que apague el motor de su vehículo, bajo la cubierta de los barcos, instalaciones de transferencia o almacenamiento de productos químicos y áreas donde el aire contiene elementos químicos o partículas, como granos, polvo o partículas metálicas. Debe consultar a los fabricantes de vehículos que usan gas licuado de petróleo (como propano o butano) para determinar si se puede usar este dispositivo en forma segura en su cercanía” (...) “Apague su dispositivo antes de abordar el avión. Su uso puede resultar peligroso para el funcionamiento del avión y puede ser ilegal”.</p>
<p>6. Evite que terceros hagan uso de su teléfono para prevenir la implantación de dispositivos como programas espías (spyware) o identificadores ocultos, que atentan contra la seguridad de la información contenida en el mismo.</p>	<p>Página 6. Seguridad.          “Su dispositivo admite diversos métodos de conectividad y, al igual que las computadoras, puede estar expuesto a virus y otro contenido dañino. Tenga precaución con los mensajes, las solicitudes de conectividad, la exploración y las</p>

	<p>descargas. Instale y utilice sólo los servicios y programas de software de fuentes confiables que ofrezcan seguridad y protección adecuadas, como las aplicaciones Symbian Signed o las aprobadas por Java Verified™. Considere la instalación de software antivirus y de seguridad en su dispositivo y en cualquier computadora conectada”.</p> <p>Página 139. Configuraciones: “...Se deben utilizar los certificados digitales si desea conectarse a la banca electrónica u otro sitio o servidor remoto para realizar acciones que impliquen la transferencia de información confidencial. También los deberá utilizar si desea reducir el riesgo de virus u otro software perjudicial y para asegurarse de la autenticidad del software cuando lo descargue e instale”.</p>
<p>7. Utilice eficientemente los cargadores, baterías y demás elementos necesarios para el buen funcionamiento de su equipo, de manera que se minimice el impacto al medio ambiente el uso.</p> <p>8. Haga uso de los procedimientos diseñados por la compañía para la recolección y disposición final de los equipos obsoletos y en desuso.</p>	<p>Nuestro manual de usuario tiene una completa guía con consejos sobre la protección del medio ambiente. Página 149:</p> <p>“Ahorrar energía. Para no cargar la batería con tanta frecuencia, realice lo siguiente (si se encuentra disponible para su dispositivo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre las aplicaciones y las conexiones de datos, por ejemplo, la conexión Bluetooth, cuando no las utilice.</li> <li>• Baje el brillo de la pantalla.</li> <li>• Configure el dispositivo para que ingrese al modo de ahorro de energía después de un período mínimo de inactividad, si la función está disponible en su dispositivo.</li> <li>• Desactive los sonidos innecesarios, como los tonos de las teclas.</li> </ul> <p>Reciclar. Todos los materiales de este dispositivo se pueden recuperar como materiales y energía. Para obtener información sobre cómo reciclar sus productos Nokia antiguos, visite <a href="http://www.nokia.com/wecycle">www.nokia.com/wecycle</a> (en inglés), o con un dispositivo móvil, <a href="http://www.nokia.mobi/wecycle">www.nokia.mobi/wecycle</a>(en inglés).</p> <p>Recicle paquetes y manuales de usuario con su programa de reciclaje local.</p>

	Para obtener más información acerca de los atributos medioambientales del dispositivo, visite <a href="http://www.nokia.com/ecodeclaration(en%20ingl%C3%A9s)">www.nokia.com/ecodeclaration(en inglés)</a> ".
--	--

En este sentido, y teniendo en cuenta que la regulación está dirigida a los proveedores de servicios de comunicaciones, recomendamos que simplemente se elimine esta obligación, teniendo en cuenta que esta información (salvo la excepción mencionada abajo) ya consta en el manual de usuario.

También recomendamos que no exista la obligación que el texto indicado en la regulación sea idéntico en el manual de usuario (o en otro sitio) si la información compartida es esencialmente lo mismo. Así podemos evitar el costo de crear variantes especiales por país ya que los manuales de usuario, por razones de escala y costos, se fabrican basados en una planilla global para toda América Latina y no para un solo país.

Finalmente sobre este tema, recomendamos que no se requiera el siguiente texto, ya que no hay ninguna conclusión científica que confirme un efecto médico negativo sobre la salud humana: *"En caso que el teléfono sea utilizado por niños, ancianos, mujeres embarazadas y población inmunocomprometida, consulte a su médico y el manual del equipo."*

#### **Artículo 94.- Manejo de Equipos Terminales.-**

El último párrafo de este artículo señala: *"Los usuarios deben abstenerse de alterar los equipos terminales que posean. Sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, la alteración del equipo podrá ser considerada por el proveedor como incumplimiento del contrato"*.

Solicitamos aclarar que cualquier alteración del equipo no sólo puede ser considerada por el proveedor como incumplimiento del contrato sino que implica una pérdida de la garantía emitida por el fabricante.

#### **Artículo 100.- Bloqueo de Contenidos.-**

La CRC introduce un párrafo adicional al artículo vigente que señala: *"No obstante, los proveedores no podrán limitar el acceso a contenidos de terceros proveedores, salvo que se trate de contenidos que son catalogados como ilícitos"*.

Aunque nos parece correcto el concepto en la primera parte de este párrafo (sobre no limitación de acceso), el tema de acceso es bastante complejo e importante y creemos que el texto tiene

cierto nivel de ambigüedad, particularmente la segunda parte que habla de la excepción sobre contenidos "ilícitos." Nos parece más claro lo siguiente:

*"El usuario tiene el derecho para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet, así como cualquier otro tipo de actividad o uso legal realizado a través de la red sin interferencia y discriminación."*

En este sentido consideramos pertinente se aclare que cada usuario debe tener un servicio de acceso a Internet o de conectividad al proveedor de acceso a Internet, según corresponda, que no distinga arbitrariamente contenidos, aplicaciones o servicios, basados en la fuente de origen o propiedad de éstos. Finalmente, también es importante aclarar que el bloqueo de contenidos ilícitos debe ser declarado por autoridad competente.

Un Cordial saludo,



Ana Lucía Lenis Mejía  
Gerente de Relaciones de Gobierno e Industria  
Nokia

Copia: José Martínez - Head of Government Relations NOKIA

Nokia Colombia SA  
Carrera 7 No 76 - 35 oficina 502  
Bogotá, Colombia

CRC	
Radicación :	 * 2 0 1 0 3 5 5 1 3 *
Fecha :	2010/12/09 03:50:12 P.M.
Remitente :	NOKIA
Anexos :	
Asunto :	COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCION REGIMEN DE 9 79 PROTECCION A LOS USUARIOS