



Bogotá, Noviembre 14 de 2014

Ingeniero

**JUAN MANUEL WILCHES DURAN**

Director Ejecutivo

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Edificio Link Siete Sesenta Pisos 8, 9 y 10.

[urmas@comunicacion@crcom.gov.co](mailto:urmas@comunicacion@crcom.gov.co)

Ciudad

**Ref.: Comentarios al Proyecto de Resolución “Por medio del cual se modifica el Capítulo I del Título XIII de la Resolución CRC 087 de 1997, se modifica el numeral 15.2 del artículo 15 de la Resolución CRC 4584 de 2014 y se modifica el artículo 105 de la Resolución CRC 3066 de 2011”**

Respetado ingeniero Wilches:

En atención, al proyecto publicado por la Comisión, nos permitimos presentar algunos comentarios por parte de COMCEL S.A. (En adelante COMCEL) que consideramos relevantes para el análisis que se adelanta por parte de la CRC:

## I. COMENTARIOS GENERALES

### I.I. Documento Soporte

Proyectos como el presente, se han caracterizado por tener un documento soporte desde el punto de vista técnico que aclare las finalidades del mismo y que muestre un panorama de los posibles impactos que las nuevas medidas regulatorias podrían generar.

No obstante, el proyecto en comento adolece de dicho estudio y de los fundamentos que soporten la nueva reglamentación puesta a consideración.

Por ejemplo, ni en el documento soporte ni en el proyecto de Resolución, mencionan como se podrían “desactivar” los equipos terminales móviles que no hayan sido homologados y que se

COMCEL S.A.  
Calle 90 No. 14-37  
Teléfono: 57-1-616 9797  
Bogotá, D.C. - Colombia  
[www.claro.com.co](http://www.claro.com.co)

encuentren activos en las diferentes redes de los operadores. En este sentido, el proyecto resulta ambiguo y genera incertidumbre, ya que ante la ausencia de los elementos técnicos suficientes, resulta difícil dimensionar el impacto de la medida propuesta y realizar un pronunciamiento detallado de la medida.

### **I.II. Estudio Técnico**

Por otro lado, el documento soporte, adolece de un estudio técnico o informe estadístico que soporte la medida propuesta por la CRC, o que evalúe el impacto en términos del número de usuarios que se podrían ver afectados con la medida y los efectos que la misma puede generar en el sector.

Los soportes mencionados son de alta relevancia, por cuanto es pertinente contar con las cifras aproximadas de usuarios que actualmente cursan tráfico con terminales no homologados, conforme a la "base de datos de la CRC" (mencionada en el documento soporte), en las redes de los operadores con el fin de dimensionar cuantos usuarios podrían verse afectados y por consiguiente realizar un análisis de impacto/beneficio de la propuesta.

Así mismo, la medida podría generar gran malestar entre los usuarios de buena fe que utilizan terminales que no homologados por la CRC, incentivando que estos usuarios vuelvan a utilizar sus equipos antiguos 2G, generando de esta manera una mayor concentración en el tráfico 2G con el respectivo impacto negativo en el sector.

Es por esto, que solicitamos a la Comisión realizar un estudio técnico donde estime el número de usuarios actualmente cursan tráfico en la red de telecomunicaciones móviles, con terminales no homologados, con el fin de estimar el impacto de la medida y de esta forma definir los lineamientos y estrategia adecuadas para minimizarlo.

## **II. COMENTARIOS PARTICULARES AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN**

### **II.I Artículo 2 del proyecto, obligaciones de las personas autorizadas – 15.2.**



*“Exhibir en lugar visible la Decisión de Autorización que acredite su calidad de autorizado para la venta al público ETM. Así mismo, deberá exhibir en el lugar donde se tiene cada equipo para la venta, un aviso que contenga información correspondiente a: i) nombre comercial del equipo terminal; ii) **marca y modelo del equipo tal como aparecen en el certificado de homologación**, y iii) bandas con las que pueda operar en las redes de comunicaciones móviles en Colombia. Deberá además divulgar, para beneficio de los usuarios, la información antes indicada a través de los diferentes medios a su disposición”.*

#### **a) Exhibición de Información del Terminal**

La Comisión propone exhibir algunos aspectos de los ETM, como **“la marca y modelo del equipo tal y como aparecen en el certificado de homologación”**. Esta información, tal como aparece en el certificado que expide la CRC, se refiere a una serie de números y letras que el cliente difícilmente puede identificar o asociar con alguna característica de dicho terminal; por lo cual consideramos que mostrar este aspecto a los usuarios, no es fundamental para alcanzar el cometido de la Comisión con este proyecto.

Por lo tanto, solicitamos la eliminación de este aparte acerca de la exhibición de la marca, modelo del equipo tal como aparecen en el certificado de homologación por las razones expuestas anteriormente y permitir la denominación comercial del ETM, que también aparece en el certificado que expide la Comisión.

#### **b) Información de Consulta para los Usuarios**

*“(…) Los interesados podrán consultar las diferentes bandas en las que operan los equipos terminales, en la Base de Datos de Homologación dispuesta para ello en la página web de la CRC. La información contenida en esta página Web se suministra con propósitos solamente de información general para los usuarios y la fuente de la misma son los solicitantes de las homologaciones, por lo cual la Comisión no asume responsabilidad alguna por eventuales errores, faltas de información o cualquier otro aspecto*

*que pudiera identificarse como alteración de la información. La información es proporcionada tal cual se presenta y de ninguna manera se asegura la exactitud y/o veracidad de todo o parte de la misma, ni su actualización, ni que dicha información haya sido alterada o modificada en todo o en parte, luego de haber sido publicada en la página, ni cualquier otro aspecto o característica de lo publicado en el sitio o en los enlaces. (...)* (Negrilla fuera de texto)

En cuanto a la información contenida en la página web de la CRC, acerca de las bandas en las que operan los equipos terminales, es pertinente precisar que actualmente no está disponible en este portal dicha información; al realizar la consulta a través del sistema interactivo, se puede verificar la marca, el modelo, el radicado, el código y la fecha de homologación más no las bandas de frecuencia en las que opera el terminal.

En consecuencia, solicitamos a la CRC actualizar el portal con la información acerca de las bandas en las que operan los equipos terminales móviles.

Por otra lado, consideramos que la CRC, al manifestar que *“no asume responsabilidad alguna por eventuales errores, faltas de información o cualquier otro aspecto que pudiera identificarse como alteración de la información”*, está enviando un mensaje ambiguo a los usuarios, ya que si se crea un portal con el listado de los terminales homologados, con el fin de que sea consultado para orientar una compra, la información allí contenida, debería ofrecer al usuario un mínimo de certeza, por lo tanto debería ser validada con anterioridad y ser constantemente actualizada.

Es pertinente preguntarse, si efectivamente un portal meramente informativo cuyo contenido no es veraz y dinámico, cumple su objetivo de brindar herramientas que permitan a los usuarios, elegir libremente un equipo, de acuerdo a sus necesidades.

Por lo tanto, y en aras de ofrecer información veraz a los usuarios, solicitamos a la CRC, mantener actualizada la información que publica en su portal con el fin de que los usuarios cuenten con el mayor número de herramientas, en el momento de adquirir un terminal móvil y eliminar el aparte que exime de responsabilidad a la CRC del contenido de la información en dicha base de datos.



### II.III Artículo 2 del proyecto – Activación de terminales homologados

**“PARÁGRAFO 3:** *Los proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil sólo podrán activar equipos terminales móviles que hayan sido homologados.”*

En la actualidad COMCEL solo comercializa equipos terminales que han sido homologados por la Comisión, así como solamente registra terminales homologados en la base de datos positiva. Sin embargo, no hay que perder de vista que en la red están activos equipos que han sido homologados por la CRC y que no obstante dicha homologación pueden generar afectación o daño en las redes de telecomunicaciones o interferencia en la prestación de servicios, como consecuencia de la incompatibilidad entre terminales y redes.

Esto obedece a que el proceso de homologación realizado por la CRC actualmente, es meramente administrativo, se limita a recibir documentos por parte de los fabricantes o interesados y no tiene establecida como una de sus etapas, la verificación de criterios de calidad del dispositivo, ni hace pruebas de funcionalidad para establecer condiciones de interoperabilidad entre el equipo y las redes en que va a funcionar.

Así las cosas, tenemos que un terminal que haya sido homologado por la CRC, no necesariamente cumple con todos los criterios de correcto funcionamiento y calidad. COMCEL ha podido identificar, en sus procesos de verificación, entre otros los siguientes efectos adversos, en los cuales los terminales homologados presentan incompatibilidad con la red, afectando el servicio:

- **Eventos de radiofrecuencia impactando servicios Voz/Datos/Mensajería SMS:** Se pueden presentar fallas derivadas a la calidad y desempeño del terminal móvil, que generan afectación del servicio tales como llamadas caídas, desconexión de datos y fallas en mensajería. Estas fallas son producidas por el terminal, pero la percepción del cliente puede ser que el servicio no funciona correctamente.



- **Des-calibración de equipos en chipset:** Cada equipo tiene un Hardware que requiere una correcta calibración, en armonía con la banda y las exigencias topográficas del país. Por lo tanto, el no cumplimiento de esta calibración, genera gran cantidad de inconvenientes en la prestación de los servicios y un mal funcionamiento, que recarga la red a nivel de señalización, generando problemas colaterales sobre otros usuarios, ya que la red debe atenderlos a todos.
- **Terminales (Always ON- 2G/3G/4G):** Si el terminal no está correctamente configurado, de acuerdo con los estándares y customizaciones de acceso a la red exigidas, (Features - APNs,etc...), se presentan problemas de alta señalización a nivel de red, lo que puede afectar a los demás usuarios. Dentro de los problemas que el usuario puede detectar, se encuentran el alto consumo de batería y el recalentamiento del terminal.
- **Problemáticas Aplicaciones:** No funcionan correctamente, bloquean los equipos, son lentas o generan consumos automáticos sin autorización del usuario.
- **Problemáticas producción equipos:** Los procesos de producción de lotes de equipos móviles, pueden tener diversos factores de riesgo, tales como, falla de producción del Chipset, software que no fue cargado correctamente o compilado en los equipos, software de otras regiones que generan problemas en los equipos, des-calibración en el proceso de carga de Software a los equipos de producción, elementos de hardware que resultan no interoperables con los drivers de software.
- **Calidad dispositivos-Hardware:** Un terminal puede tener un excelente chipset para acceso a red, pero si el Hardware restante es de baja calidad generará muchas problemáticas en los servicios. Por ejemplo:

Hardware	Problemática	Impacto cliente
Micrófono/ Parlante	Calibración audio baja	Baja calidad en la llamada de voz, al escuchar – al otro lado te escuchan mal.
Pantalla-display	Pantalla se queda en negro. No atiende comandos del cliente (Touch)	Usuario no puede contestar/realizar llamadas, finalizarlas.

Batería-duración	Rendimiento bajo, baja calidad	El cliente puede quedar sin servicios por bajo rendimiento de la batería, o terminales apagan la conectividad a la red sin avisar al cliente por batería baja.
Recalentamiento equipo	Desarrollos incompatibles o no equilibrados entre Software-Hardware	El recalentamiento genera bloqueos de los equipos, muy baja duración en baterías, riesgos críticos para el cliente final. Son de muy corta vida útil.
Interfaz cliente final teclado	Al digitar rápidamente se reinicia el equipo.	Usuarios se quedan sin servicio, recargan la red en señalización. Mala experiencia con terminal.

- **Soporte bandas del operador:** para garantizar la compatibilidad con el operador, se requiere que los terminales soporten la combinación de bandas que tiene asignadas el operador, y su correcta interoperabilidad entre las tecnologías (4G/3G/2G), de no garantizarse estos puntos, el terminal presentará muchos problemas con los servicios Voz/Datos/SMS.

Por lo tanto, consideramos necesario que la Comisión incluya dentro del proceso de homologación de terminales, una etapa donde se realicen por parte de los Fabricantes o comercializadores autorizados protocolos de prueba de funcionalidad de los equipos en cada una de las redes de los operadores, previo a su incorporación al listado de terminales homologados, tal como se manifiesta en la comunicación enviada a la CRC por COMCEL S.A, el pasado 4 de agosto de 2014, porque si bien es cierto, que el usuario es el único que puede elegir su equipo, debe garantizársele el correcto funcionamiento del mismo, en las diferentes redes de los operadores.

El trámite actual que adelanta la Comisión, es meramente administrativo semejante a un registro; estas pruebas no implican la imposición de un requisito adicional a la homologación, sino que al practicarse de forma previa al trámite de inclusión del listado, se podrían identificar los ajustes requeridos para garantizar la interacción óptima entre el terminal y la red.

Lo anterior, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los equipos con certificado de homologación, en las redes de telecomunicaciones y sobre todo que no generen afectaciones o

interferencias a la operatividad de la red y por consiguiente a la prestación del servicio a los usuarios.

Así mismo, solicitamos a la CRC analizar la posibilidad de que sea potestativo (no obligatorio) de los operadores, permitir el bloqueo de ciertos terminales en su red, que no se encuentren homologados por la CRC, cuando se identifique que los mismos causan alguna afectación o daño a la red y por consiguiente al servicio prestado a sus usuarios.

### II.III Artículo 3 del proyecto – Desactivación de terminales no homologados

*“PARÁGRAFO 4: Los proveedores deberán **desactivar** los equipos terminales móviles que no hayan sido homologados, cuando la homologación sea obligatoria, y que se encuentren activos en sus redes.”* (Negrilla fuera de texto)

#### a) Inconveniencia:

La medida penaliza a usuarios de buena fe manera indiscriminada, dado que consideramos que el control debería ser ejercido para evitar la importación y comercialización de terminales no homologados por parte de los distintos comercializadores.

Dentro de la cadena de valor del proceso de comercialización de terminales no homologados, el usuario resulta en este evento ser el agente más indefenso de la cadena, toda vez que el concepto técnico de homologación no es un concepto claro para el usuario, al momento de adquirir un terminal. El usuario incluso podría presumir la legalidad del terminal y su funcionalidad técnica, si compra el terminal en un sitio autorizado por el Ministerio para comercializar terminales.

En virtud de lo anterior, previo a la consideración de una medida que afecte directamente a los usuarios, debería considerarse dentro del proceso todos los agentes de la cadena de valor, de tal manera que se permita formular políticas que generen mayor conveniencia a los usuarios.

## b) Pruebas de funcionalidad

Teniendo en cuenta, que el proceso de homologación realizado por los usuarios, es meramente administrativo, conforme a lo manifestado previamente, se reitera la necesidad de incluir dentro de dicho proceso de homologación de terminales, una etapa donde se realicen por parte de los Fabricantes y/o comercializadores autorizados protocolos de prueba de funcionalidad de los equipos en cada una de las redes de los operadores, previo a la expedición del certificado de homologación por parte de la CRC, que permitan garantizársele el correcto funcionamiento del mismo, en las diferentes redes de los operadores.

## c) Imposibilidad Técnica

Es importante manifestar, la imposibilidad técnica de la plataforma de COMCEL, de **desactivar** un terminal, toda vez que dicha funcionalidad no es posible realizarla desde la red.

El proceso que actualmente se realiza es el de "bloqueo" de ETM, dentro del marco del procedimiento establecido para hurto de celulares, y para tal efecto es necesario contar con el IMEI del terminal.

Sin perjuicio de lo anterior, es pertinente aclarar que el bloqueo de terminales por hurto y extravío se encuentra dentro del marco de la Ley 1453 de 2011, reglamentada por el Decreto 1630 de 2011 y la Resolución CRC 3128 de 2011, que soportan legalmente la viabilidad de una base de datos negativa, toda vez que dicha base de datos fue creada exclusivamente para la finalidad de hurto y/o extravío de terminales.

Así las cosas, es necesario hacer una precisión, acerca de la pertinencia jurídica de crear una lista negativa en donde se encuentren los IMEI de los equipos que cursen tráfico en la red de telecomunicaciones y que no hayan sido homologados por la CRC. Atendiendo al principio de legalidad y licitud en materia de tratamiento de datos, la creación y administración de listas que

A

incluyan información que sea desfavorable para el titular, está completamente proscrito del ordenamiento jurídico colombiano.

La construcción de estas listas desfavorables se considera por la corte Constitucional como una práctica abusiva violatoria de las garantías constitucionales establecidas por el Estado Social de Derecho, ya que se constituyen en instrumentos de indebida represión, persecución o coerción contras las personas,<sup>1</sup> y en este caso la imposición de una barrera de acceso al servicio de telefonía móvil, que no se encuentra debidamente soportada en el ordenamiento jurídico.

Como no existe habilitación legislativa para la creación de una lista negativa que contenga los IMEI de los equipos que cursan tráfico en la red de telecomunicaciones que no están homologados por la CRC, resultaría ilegal incluir un IMEI en la BDA negativa actual, pues reiteramos carece de un soporte normativo.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se exponen los comentarios y observaciones realizadas al documento, esperando que sean de recibo para el regulador y por tanto analizados previo a la formalización del mismo.

Cordial saludo,

  
**SANTIAGO PARDO FAJARDO**  
Vicepresidente de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales

<sup>1</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-761-2004.

<b>CRC</b>	
Radicación :	*201434730*
Fecha :	18/11/2014 10:36:27 A.M.
Remitente :	CLARO
Anexos :	
Asunto :	COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCION POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL CAPITULO DEL TITULO XIII.-