

Bogotá, Noviembre 23 de 2016

Señor

GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

REF: Propuesta de Agenda Regulatoria 2017-2018

Apreciado Señor:

En cumplimiento del plazo adicional otorgado por la CRC para efectuar los comentarios y sugerencias de modificación al proyecto de Agenda Regulatoria 2017-2018, VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. expone a continuación sus principales inquietudes en torno a la misma.

Apreciamos que la construcción de la Agenda Regulatoria propuesta, reconozca el nuevo entorno sectorial y le de continuidad a los temas relacionados con competencia, calidad y protección de usuarios.

Por ello proponemos que en el periodo regulatorio que se propone y relacionado con los temas indicados como prioritarios por parte de la misma CRC, se emitan normas que permitan a la SIC dosificar las sanciones establecidas en las disposiciones que en materia de Vigilancia y Control viene adelantando en relación con las Investigaciones de Calidad e Incumplimiento del Régimen de Usuarios de servicios de Telecomunicaciones.

En efecto tal como lo ha venido publicitando la misma SIC¹, ha impuesto cuantiosas sanciones a los operadores de Telefonía Móvil en Colombia con la finalidad de “... salvaguardar *los derechos de los consumidores o usuarios a recibir pronta y efectiva atención de los operadores de telefonía móvil*

¹ Ver por ejemplo, <http://www.sic.gov.co/drupal/noticias/superindustria-sanciona-a-todos-los-operadores-de-telefonía-móvil-por-no-atender-oportunamente-a-los-usuarios-en-sus-oficinas-f%C3%ADsicas-y-call-centers>

en Colombia...” con fundamento en los indicadores de calidad establecidos por la CRC. Sin embargo se observa que al aplicar la dosimetría sancionatoria la SIC no tiene en cuenta el impacto que las sanciones tienen para la competitividad del sector de TIC pues con la metodología desarrollada hasta ahora, afecta mucho más drásticamente a los pequeños operadores entre los que nos contamos quienes hemos querido llegar a dinamizar la competencia, pues las mismas desarrollan metodologías y criterios que no tienen en cuenta su participación en el tráfico, el número de usuarios que atiende, ni la participación de mercado, ni mucho menos su nivel de ingresos.

Tal posición contrasta con las políticas de Vigilancia y Control que aplica la misma CRC y el MINTIC en sus investigaciones a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, precisamente para salvaguardar los fines misionales de la CRC y del MINTIC en razón de la promoción de la competencia y de la ampliación del mercado en el sector de TIC.

Los objetivos de la expedición de una norma regulatoria en este sentido permitirá que las multas retomen su concepción primigenia en el Derecho Administrativo sancionador la cual la considera como una sanción de tipo administrativo que *actúa como un disuasivo del comportamiento de los investigados, buscando reducir los incentivos por no cumplir con las normas y la regulación establecidas.*

Pero para que ello sea efectivo no basta tener en cuenta los criterios hasta ahora aplicados en la medida que un mismo monto no tienen igual impacto en el pequeño proveedor que en un operador con mucha más capacidad y recursos, lo cual hace que las mismas no propendan por un escenario competitivo.

Por ello consideramos que la metodología debe desarrollarse a partir de los principios que orientan las actuaciones administrativas y el derecho administrativo sancionador, en especial los de proporcionalidad y razonabilidad ajustados a la normativa aplicable.

En ese sentido la propuesta presentada se enmarcaría dentro del eje estratégico de Competitividad y Desarrollo Económico al ayudar a consolidar un marco regulatorio que promueva la competencia en el mercado y la inversión sectorial.

Agradecemos de antemano la atención a la presente y nos despedimos atentamente,

JUAN GUILLERMO VÉLEZ OSPINA

CEO

VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S