

Bogotá D.C., 13 de junio de 2014

01-70-13-06-2014-00226344

Experto Comisionado

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR

Director Ejecutivo

Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC

Calle 59 A bis No. 5 - 53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9.

Ciudad.

Asunto: Comentarios de **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** a los proyectos de resolución de la CRC por medio de los cuales se pretende modificar el RITEL.

Respetado Dr. Márquez

En **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** resaltamos los beneficios de la expedición del RITEL para la sociedad y para la industria, ya que su implementación permitirá a los usuarios acceder libremente al operador que deseen para la provisión de servicios de telecomunicaciones y de televisión, con lo cual se fomentará la competencia en el sector, atacando de esta manera el cuello de botella del acceso limitado a la infraestructura de las copropiedades para la prestación de estos servicios.

En este sentido como lo expusimos anteriormente a la Comisión mediante comunicación y documento enviados el pasado 27 de marzo de 2014, consideramos que la CRC en compañía de la industria deberá incrementar los esfuerzos en la difusión de la norma, para que los diferentes actores que participan en la implementación del RITEL, es decir los fabricantes, distribuidores y comercializadores, los constructores, los PRST, las copropiedades, y sobre todo los usuarios, conozcan los roles y responsabilidades que la norma define para la efectiva prestación de los servicios.

En documento adjunto a la presente comunicación nos permitimos enviar los comentarios puntuales al proyecto.

Cordial saludo,



JAIME ANDRÉS PLAZA FERNÁNDEZ

Gerente de Regulación y Relaciones Institucionales



Documento de comentarios de UNE sobre la modificación al RITEL

A continuación nos permitimos enviar los comentarios puntuales de **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** a la propuesta regulatoria de la CRC sobre el RITEL:

1. Dimensionamiento del gabinete de piso

Observamos con agrado la propuesta de la CRC para modificar la profundidad de los gabinetes de piso, de manera que la misma sea de 200 mm; lo anterior para que se puedan introducir los equipos necesarios para la prestación del servicio y que la puerta del gabinete se pueda cerrar y ajustar adecuadamente. Bajo esta perspectiva de manera respetuosa solicitamos a la CRC incluir esta modificación en la resolución definitiva que se expida.

INFORMACIÓN DECLARADA COMO
CONFIDENCIAL POR EL PROVEEDOR



INFORMACIÓN DECLARADA COMO
CONFIDENCIAL POR EL PROVEEDOR





2. Cableado de distribución de la red interna de telecomunicaciones de cables coaxiales. Red de distribución en árbol

Agradecemos a la CRC haber atendido a la petición de que el diseño y construcción de la red de distribución de cables coaxiales (entiéndase HFC) cuando la topología seleccionada es la de árbol, sean responsabilidad del PRST y no del constructor.

Con esta medida se evitará manipulación de la red y dispositivos pasivos por parte de las copropiedades, conexiones ilegales y/o fraudes; a su vez se garantizará un óptimo diseño y construcción de la red, y por consiguiente una mejor calidad de servicio para el usuario. En complemento de lo anterior, consideramos que los beneficios anteriormente citados pueden ser mayores si se deja en cabeza del PRST la responsabilidad de dar mantenimiento a esta red para que la misma no sea manipulada por terceros.

De conformidad con lo expuesto de manera respetuosa solicitamos a la CRC incluir esta modificación en la resolución definitiva que se expida, aclarando que la responsabilidad de mantenimiento de la red también estará a cargo de los PRST.

3. Sobredimensionamiento de la red de cobre

Consideramos acertada la propuesta de la CRC de redimensionar la red de cobre dado que las mismas tienden a evolucionar a fibra óptica.

4. Base de datos de contactos de PRST y operadores de TV

Consideramos oportuna la obligación que se propone imponer a los PRST de informar a la Comisión los datos de contacto del área encargada de responder las solicitudes de los constructores, siempre y cuando la misma esté circunscrita a informar a los mismos de la construcción de un edificio para dimensionar la red y elaborar su diseño, y para que cumplan con aquellas obligaciones que el RITEL circunscribe en su cabeza.

5. Base de datos unificada para la consulta de inmuebles certificados con RITEL

La CRC ha propuesto la creación de una base de datos que sería alimentada por los organismos de inspección, una vez sea expedido un certificado de conformidad para un determinado inmueble, a más tardar 10 días después de la fecha de expedición de dicho documento.

Consideramos que la creación de dicha base de datos es fundamental para que los usuarios puedan acceder a los servicios de telecomunicación y televisión, de manera que los proveedores la puedan consultar cuando el usuario solicite la activación de un servicio.



En cuanto a la Base de datos, nos permitimos consultar en qué formato se implementará y cómo se puede acceder a ella, con el fin de que los operadores podamos establecer de manera adecuada el proceso para su uso efectivo de cara a la prestación de servicios al cliente.

En complemento de lo anterior sugerimos que la base de datos contenga los siguientes datos: proyecto, constructora, Nit de la constructora, identificación de la copropiedad, representante legal de la constructora, teléfono constructora, contacto de la constructora, teléfono de contacto, correo electrónico, entre otros.

6. PAU

De manera respetuosa solicitamos a la CRC que para el PAU incluya las siguientes obligaciones:

-Que el PAU se establezca en un punto equidistante de la copropiedad (i) para minimizar pérdida de potencia por atenuación del cable, y (ii) para que los modem wifi que van adentro del mismo radien lo suficiente en todas las estancias.

-Que la dimensión del PAU se aumente a 10 cm de profundidad como mínimo, ya que en el mismo se instalan equipos como el conversor optoeléctrico del operador que no cabrían de conformidad con las especificaciones actualmente establecidas.

-Que el PAU cuente con especificaciones técnicas de disipación de calor, ya que en él se ubican equipos activos que necesitan ventilación para evitar fallas de servicio.

7. Servicio al cliente

De conformidad con la comunicación enviada por UNE a la CRC citada con anterioridad, reiteramos que es prioritario que la Comisión adelante campañas que logren llegar a los usuarios impactados con el RITEL para que conozcan los nuevos roles en la prestación del servicio que impone esta norma, y se empiece a crear conciencia de que los daños en la red interna no los podrán solucionar los PRST a menos de que por libre acuerdo con la copropiedad se haya celebrado un contrato de mantenimiento y reparación.

En este sentido los PRST solo responderán en materia de protección de derechos de los usuarios por las obligaciones que estén dentro de su campo de acción según las normas vigentes.

Lo anterior significa que cuando la red interna se dañe y no se pueda prestar el servicio, la responsabilidad de permitir su adecuada prestación queda en cabeza de la copropiedad y es a ésta a quien deberán acudir los usuarios para hacer efectivos sus derechos (salvo los casos en que la red sea construida por los PRST y esté en su cabeza su mantenimiento). Las normas del régimen de protección de los derechos de los usuarios en este caso serán exigibles únicamente ante la copropiedad y no ante el PRST.



Mientras se da el cambio de cultura de los usuarios para entender que no toda la responsabilidad en la prestación de su servicio recae en los PRST, habrán plazos, PQR, y otras obligaciones de la resolución 3066 de 2011 y del acuerdo 11 de 2006 que no se podrán hacer exigibles al PRST cuando exista fallas en la red interna.

Para mitigar este impacto en los usuarios y en la reputación de los PRST, de manera respetuosa se solicita a la CRC que en la revisión del régimen de protección de derechos de los usuarios (que se va a realizar para unificar el régimen de telecomunicaciones y televisión) y en el RITEL, se incluyan deberes para los usuarios y para las copropiedades de manera que se de claridad al usuario sobre los roles, y las responsabilidades de quienes deberán garantizar el ejercicio de sus derechos. Esta modificación debería ser objeto de un amplio proceso de socialización con los usuarios.

Asimismo se solicita de manera respetuosa a la CRC que trabaje conjuntamente con la SIC para prever un posible incremento en los indicadores de los PRST por hechos ajenos a su responsabilidad, para que los mismos no sean objeto de sanciones, sino por el contrario de un plan de concientización para la copropiedad y por consiguiente para los usuarios referente a sus obligaciones consagradas en el RITEL.

Por otra parte el RITEL permite que los PRST establezcan de común acuerdo ANS con las copropiedades para la solución de fallas en la red interna. De manera respetuosa se solicita a la CRC que establezca unos ANS con tiempos máximos de atención obligatorios para todas las copropiedades que deben de garantizarse de igual manera a todos los PRST. Lo anterior para evitar que los ANS se conviertan en instrumento de restricción a la competencia al pactar unos tiempos de atención menores con unos operadores, y unos tiempos de atención mayores con otros.

Para finalizar es importante destacar que en la modificación al régimen sancionatorio propuesta, se debe tener en cuenta que los regímenes que garantizan los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y de televisión, son respectivamente la resolución CRC 3066 de 2011 y el acuerdo CNTV 11 de 2006, en este sentido las competencias de la CRC y de la ANTV son prevalentes y únicas, cualquier otro régimen debe ser considerado como subsidiario siempre y cuando el mismo no vaya en contravía de lo establecido en las normas citadas anteriormente. De conformidad con lo expuesto se solicita de manera respetuosa a la CRC aclarar el siguiente párrafo “Todo lo anterior sin perjuicio de las actuaciones y competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio en defensa de los derechos de los consumidores y para la vigilancia del presente reglamento técnico”.