



Bogotá, D.C. 15 de octubre de 2014

01-70-15-10-2014-00255118

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.** al proyecto de modificación del RITEL.

Respetado Comisionado:

En **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** (en adelante **UNE**) somos conscientes de la importancia de la expedición definitiva del RITEL para garantizar condiciones de competencia para la prestación de servicios de telecomunicaciones a través de redes fijas; lo que a su vez se traduce en la garantía del derecho del usuario a la libre elección del operador.

**UNE** ha participado activamente del proceso de expedición del RITEL y de cada una de sus modificaciones, en este sentido observamos con agrado que la Comisión en el proyecto sometido a comentarios proponga que: (i) la construcción de la red de distribución para la topología de árbol sea de responsabilidad de cada PRST, (ii) el gabinete de piso sea de 200 mm, y (iii) que la base de datos de copropiedades certificadas esté en cabeza de la SIC según el art. 77 del Decreto 1471 de 2014.

Sin embargo aún subsisten observaciones de alto impacto que hemos señalado los PRST, que no han sido tenidas en cuenta por la Comisión. En especial aquellas que hacen referencia a la relación entre PRST y usuario en cuanto a la prestación del servicio, teniendo en cuenta que la copropiedad con el RITEL entrará a hacer parte de la cadena de prestación del mismo.

De manera respetuosa hacemos un llamado a la Comisión para que en la presente modificación del RITEL incluya derechos y obligaciones expresas para la copropiedad y para los usuarios en cuanto a la prestación del servicio, que den claridad al usuario de que con esta norma será responsabilidad suya que la red interna de telecomunicaciones funcione correctamente; y que a su vez eximan expresamente de responsabilidad al PRST cuando dicha red no cumpla con los parámetros establecidos por la norma y de esta manera no se permita la prestación correcta de los servicios.



Lo anterior para que de manera oportuna se mitiguen los impactos a nivel de PQR y en general de insatisfacción de los usuarios por la prestación del servicio por causas no imputables a los PRST.

También consideramos vital que se revalúen normas que no responden al espíritu del RITEL y que generaría que para ciertos servicios siga existiendo exclusividad en el uso de redes, lo que contribuye a barreras en la competencia y del derecho de la libre elección de los derechos de los usuarios.

Con el ánimo de seguir contribuyendo con la expedición definitiva del RITEL, en documento adjunto a la presente comunicación nos permitimos enviar los comentarios puntuales al proyecto.

Cordial saludo,

**JAIME ANDRES PLAZA FERNÁNDEZ**  
Vicepresidente de Regulación





## **Comentarios de UNE a la propuesta de modificación del RITEL**

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

### 1. Base de datos de inmuebles certificados con RITEL

Para los PRST es de vital importancia contar con la información de los inmuebles certificados con RITEL, de manera que al momento de entrada en vigencia del RITEL se pueda dar cumplimiento a la norma al momento de la venta, instalación, reparación o en general en cualquier interacción que se tenga con un usuario.

En este sentido destacamos que la CRC en el documento soporte de la propuesta haya indicado que la SIC (en cumplimiento del artículo 77 del Decreto 1471 de 2014) creará el –SICERCO- en el cual se registrarán los inmuebles certificados con RITEL.

Sin embargo el Decreto 1471 de 2014 todavía no se encuentra vigente y tampoco se han reglamentado lo relativo al –SICERCO-, de manera respetuosa solicitamos a la CRC que el RITEL empiece a regir a los 3 meses siguientes de que se defina cómo se va a implementar dicho sistema de información de manera que los PRST puedan realizar las adecuaciones necesarias a sus sistemas de información para la prestación del servicio.

### 2. Base de datos de inmuebles que deben cumplir con el RITEL

Es difícil para el PRST corroborar por cada predio si debe cumplir o no con el RITEL, por cuanto los documentos de licencia de construcción son de responsabilidad y están en poder del Constructor, y tampoco son de fácil disposición por parte del usuario.

De esta forma es esencial que la base de datos que maneje la SIC y con acceso a los PRST, incluya el registro de inmuebles que deben cumplir RITEL con el fin de que esta información no se convierta una barrera en la prestación del servicio para el cliente.

### 3. PAU

En las condiciones actuales se define en el RITEL que los equipos terminales opto / eléctricos deben quedar ubicados en el PAU y desde ese punto realizar el tendido en red cableada hacia el interior de la vivienda, incluida la salida para las redes WiFi.

En la práctica los equipos terminales de fibra óptica (ONT), traen integradas estas opciones, por lo que hace la conversión opto / eléctrica y a su vez proporciona las red WiFi. Esta condición frente a lo estipulado por la norma, puede tener las siguiente dificultades:



- a. Con la ubicación de la ONT en el PAU, existe la posibilidad de pérdida de cobertura de red WiFi en las zonas más alejadas en la misma vivienda.
- b. Si se pierde cobertura, implicará la implementación de equipos adicionales para la repetición de la señal inalámbrica
- c. Para realizar el montaje de la ONT en sitio central de la vivienda (Recomendado) implica llevar red interna en FO al interior de la vivienda y retornar las señales cableadas al PAU para su distribución (configuración por puerto de la ONT) esto conlleva el cambio del diseño del punto que recibirá la ONT y sus regresos hacia el PAU.

Por lo anterior reiteramos las siguientes propuestas:

-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.

#### 4. Servicio al cliente

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 en relación con las redes. 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 dicho incremento no sea objeto de sanciones. Debe realizarse un plan de concientización para la copropiedad y los usuarios en relación con 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”.

#### 5. Consideraciones de competencia en el mercado

En el numeral 13.2.23 se dispone que la construcción de la red de distribución, la red de dispersión y la red interna de usuario para el acceso a la televisión satelital es responsabilidad de cada proveedor.

Con el fin de que exista competencia entre los diferentes proveedores de TV satelital y haciendo alusión a los principios establecidos en la Resolución 3499 de 2011 se solicita que se establezca expresamente que el hecho de que el proveedor construya la red interna satelital no le otorga exclusividad en el uso de la misma, ni puede limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario de su proveedor de servicios.

Adicionalmente, para asegurar que dichas redes puedan ser utilizadas por otros proveedores debe exigirse el cumplimiento de certificaciones de calidad con el espíritu que tiene el RITEL. No por el hecho que un operador satelital tenga elementos que sólo este utiliza o que ha mandado a diseñar para su red puede dársele exclusividad para diseñar y tener su red por fuera del influjo de la copropiedad porque con ello se dejarían las redes satelitales por fuera del RITEL, se romperían las reglas de propiedad pertinentes y no se cumplirían los objetivos que se buscan por este reglamento.

La estandarización o por lo menos que los elementos de la red satelital puedan utilizarse en forma neutral por cualquier proveedor satelital garantiza que las redes no se conviertan en barreras de entrada a la competencia.

En forma supletiva se solicita que en numeral 2.2 del RITEL se establezca que el constructor debe prever los espacios correspondientes a la infraestructura soporte de TV satelital de tal forma que se permita la coexistencia de por lo menos 5 operadores de TV satelital.



## 6. Vigencia del RITEL

Como lo hemos planteado el RITEL no pueden entrar en vigencia en forma previa a que se consoliden las bases de datos por la SIC respecto a los inmuebles a los que les aplica el RITEL y los que se encuentran certificados por RITEL.

Por lo anterior el RITEL debe entrar a los tres meses de entrar en vigencia el decreto 1471 de 2014 y se reglamente el SICERCO.