

Bogotá, septiembre 26 de 2012

Doctora  
**MARIA DEL PILAR TORRES NAVARRETE**  
Experta Comisionada  
**COMISIÓN DE REGUACIÓN DE COMUNICACIONES**  
Ciudad,

Ref: Comentarios y Solicitud sobre el Proyecto de Resolución (Borrador) Res. 3501 de 2011

Apreciada Doctora,

Por medio del presente ponemos a su consideración y a la de los miembros de la CRC nuestros comentarios y sugerencias sobre el Proyecto de Resolución publicado el pasado 14 de septiembre de 2012. Sobre el mismo nuestros comentarios son:

**FUNDAMENTOS SOBRE PROYECTO DE RESOLUCIÓN:**

*ARTICULO 3. "Modificar el artículo 30 de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera":*

*"ARTÍCULO 30. INFORMACIÓN PREVIA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.*

*Antes de laprovisión de servicios decontenidos y aplicaciones a través del envío de SMS/MMS, los PCA deberán informar claramente a sus usuarios lo siguiente:*

- 30.1 Precio total del servicio incluyendo impuestos: Todos los cargos en los que estará incurriendo por la recepción de los contenidos y aplicaciones solicitados, incluyendo la periodicidad con la cual se estarán recibiendo dichos cargos, cuando aplique.*
- 30.2 Naturaleza del servicio a proporcionar: El tipo o la naturaleza del servicio que está solicitando.*
- 30.3. Procedimiento o formas para darse de baja, para el caso de servicios de suscripción, estableciendo que la cancelación de los servicios contratados podrá darse en cualquier momento y de forma gratuita para el usuario.*
- 30.4 Datos de contacto: El nombre y datos de contacto del proveedor de contenidos y aplicaciones.*

*Los proveedores de contenidos y aplicaciones proporcionarán al usuario la información anterior en forma totalmente gratuita, mediante uno o más mensajes cortos de texto, previo al suministro de la prestación solicitada. Dicha información debe ser clara, transparente, necesaria, veraz, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa, gratuita y que no induzca a error."*

**ARTICULO 4. "Modificar el artículo 31 de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera":**

*"ARTÍCULO 31. INFORMACIÓN DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN. Durante la prestación de un servicio de contenidos y aplicaciones en la modalidad de compra por suscripción, el PCA deberá enviar mensualmente a los usuarios a través de un mensaje corto de texto, la dirección url o la línea telefónica en la que puede consultar la información dispuesta en el artículo 30 de la presente Resolución".*

**FUNDAMENTOS ARGUMENTATIVOS:**

Dada la propuesta realizada por la CRC para el cambio de los artículos 30 y 31, les ponemos en contexto sobre los impactos financieros que una u otra opción pueden acarrear para los PCA según se indica en la Resolución 3500 de 2011.

*"Resolución 3500 de 2011 "Por la cual se modifica la Resolución CRT 1763 de 2007 y se dictan otras disposiciones"*

**ARTÍCULO 1.** Adicionar el artículo 8B al artículo 8° de la Resolución CRT 1763 de 2007, así:

*"ARTICULO 8B. CARGOS DE ACCESO PARA TERMINACIÓN DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS). Todos los proveedores de redes y servicios móviles deberán ofrecer a los demás proveedores de redes y servicios móviles, un cargo de acceso para la terminación de mensajes cortos de texto (SMS) en sus redes, que no podrá ser superior a:*

Cargos de Acceso	01-Ene-12	01-Ene-13	01-Ene-14
(pesos/SMS)	33,61	15,33	9,20

*Para el pago de este cargo de acceso, los proveedores de redes y servicios móviles deberán considerar única y exclusivamente los mensajes cortos de texto (SMS) entregados a la plataforma de administración de mensajes cortos de texto (SMSC) del proveedor de destino. Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones sobre la materia.*

*Los cargos de acceso establecidos en la presente resolución, se pagarán por el intercambio de todo tipo de tráfico cursado en las diferentes relaciones de interconexión".*

**COMENTARIOS:**

Respecto al artículo 30.

Sugerimos que la información requerida por el artículo 30 de la resolución 3501 pueda ser proporcionada por diversos canales de comunicación, no obligatoriamente mediante uno o más



mensajes cortos de texto SMS/MMS. Al obligarnos a enviar la comunicación vía SMS/MMS, se impone un sobrecosto trasladado en su entereza a los PCA. Lo anterior vendrá a impactar negativamente los márgenes de operación que tenemos los PCA.

La “previa a la prestación del servicio” podría ser comunicada mediante la pauta publicitaria relacionada con cada uno de nuestros productos y servicios específicos. Al visualizar dicha pauta, el usuario estaría informado sobre los términos del servicio, incluyendo toda la información requerida por el artículo 30 en cuestión, como lo es el precio total del servicio incluyendo impuestos, la naturaleza del servicio a proporcionar, las formas para darse de baja del servicio y los datos de contacto del proveedor de contenidos y aplicaciones.

Es importante mencionar también otro efecto negativo que tendría la imposición de la obligación de enviar los mensajes cortos de suscripción o renovación de servicio por vía de SMS/MMS. La consecuencia sería una posible saturación de la plataforma de mensajes las operadoras de servicios de telefonía móvil. Al imponer la obligación de enviar la “información previa a la prestación del servicio” mediante un mensaje corto de texto, instantáneamente se duplicaría el número de mensajes relacionados con el suministro de servicios de entretenimiento por parte de los PCA. Este aumento en el volumen de mensajes podría ocasionar graves fallas en el servicio de las operadoras, y consecuentemente ocasionar también fallas en el servicio que dichas operadoras proporcionen a sus clientes.

Consideramos importante mencionar que todos los términos y condiciones, incluyendo las tarifas, procedimientos para baja del servicio y datos del proveedor de contenido se encuentran siempre a disposición de todo el público en nuestro portal de internet de BinbitCare (<http://www.binbitcare.com/country/colombia/>).

En adición a lo anterior, hacemos de su conocimiento que Binbit actualmente maneja como política que en caso que los usuarios envíen la palabra “BAJA” o cualquier de sus similares que haya sido establecidas, a la marcación donde hayan solicitado el servicio, automáticamente se procede a dar de baja todos y cada uno de los servicios que el usuario tenga activos. Esto sin duda representa un beneficio para el consumidor y le da la certeza de que no estará suscrito a servicios que no desee.

Tomando en cuenta todo lo anterior, proponemos una redacción alterna para el artículo en cuestión:

#### **PROPUESTA**

**ARTICULO 3. “Modificar el artículo 30 de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera”:**

**“ARTÍCULO 30. INFORMACIÓN PREVIA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

*Antes de laprovisión de servicios de contenidos y aplicaciones a través del envío de SMS/MMS, los PCA deberán informar claramente a sus usuarios lo siguiente:*

- 30.1 Precio total del servicio incluyendo impuestos: Todos los cargos en los que estará incurriendo por la recepción de los contenidos y aplicaciones solicitados, incluyendo la periodicidad con la cual se estarán recibiendo dichos cargos, cuando aplique.*
- 30.2 Naturaleza del servicio a proporcionar: El tipo o la naturaleza del servicio que está solicitando.*
- 30.3. Procedimiento o formas para darse de baja, para el caso de servicios de suscripción, estableciendo que la cancelación de los servicios contratados podrá darse en cualquier momento y de forma gratuita para el usuario.*
- 30.4 Datos de contacto: El nombre y datos de contacto del proveedor de contenidos y aplicaciones.*

*Los proveedores de contenidos y aplicaciones proporcionarán al usuario la información anterior en forma totalmente gratuita, **mediante sus canales de comunicación, de manera clara y legible, entendiéndose esta como la pauta** previo al suministro de la prestación solicitada. Dicha información debe ser clara, transparente, necesaria, veraz, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa, gratuita y que no induzca a error."*

**ARTICULO 4. "Modificar el artículo 31 de la Resolución CRC 3501 de 2011"**

**COMENTARIO:**

Sin modificaciones, consideramos que es prudente y financieramente viable.

Hechos los comentarios anteriores, esperamos sean tomados en cuenta, pues las consecuencias que tendrían las modificaciones propuestas a la resolución vendrían a afectar en gran medida nuestras operaciones. Asimismo, manifestamos nuestra entera disposición para abundar en los temas contenidos en el presente escrito.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente y el curso que se brinde a la misma.

Cordial Saludo,

Laura Alexandra Gordon

Directora de Mercadeo y Ventas Colombia  
Apoderada Binbit Colombia