

Bogotá; 25 de Abril de 2014

Doctor

Carlos Paulo Márquez

Director Ejecutivo

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Calle 59 A Bis No. 5-53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta

Ciudad

Referencia: Comentarios a la Propuesta Modelo de Contrato Único de Prestación de Servicios provistos a través de redes móviles.

Respetado doctor Márquez:

Con relación a la propuesta de la referencia, **UFF MÓVIL S.A.S** ("Uff") con el presente escrito se permite hacer los siguientes comentarios:

1. Respecto a la obligación de "Entregar al usuario en el momento de la celebración del contrato copia escrita del mismo y de todos sus anexos, así como de las modificaciones del contrato, cuando a ello haya lugar, durante la ejecución del mismo." (Artículo 4 y Parágrafo 2 del Artículo 7), solicitamos que se aclare que el usuario es quien tiene la alternativa de escoger el medio por el cual recibe el respectivo contrato esto con el fin de que no haya duda que sólo es obligatoria su entrega física cuando así lo requiere el cliente.
2. En relación con el artículo de "Prevención de Fraudes" (Artículo 10), debería establecerse que las herramientas tecnológicas apropiadas las debe proveer el PRST que tienen red, en la medida que los Operadores Móviles Virtuales sin infraestructura de red, no pueden obligarse en este sentido por ser una carga que excede la condición inherente de móvil virtual.

3. Un tema que genera inquietud importante para los PRSTM que no tienen infraestructura de red, y por tanto no celebran acuerdos de interconexión con otros operadores, es la obligación general prevista en el Artículo 14 sobre Acceso al Sistema de Emergencia, por razones de imposibilidad técnica de los proveedores sin infraestructura como Uff o porque económicamente implementar la solución no es eficiente, amén que la CRC imponga a los PRST que disponen de red e infraestructura que realicen las adecuaciones necesarias para que los virtuales las puedan compartir sin costo alguno.
4. En aras de mitigar los costos que implica para los PRSTM virtuales el hecho de tener que realizar al menos cinco (5) intentos para contactar al usuario que ha solicitado atención de su PQR, solicitamos que esta obligación se pueda satisfacer no sólo haciendo llamadas de voz, sino por cualquier otro medio de comunicación como SMS; adicionalmente, que el número de intentos para contactar sea uno sólo en razón a los costos que esto significan para la operación de los operadores móviles no tan grandes del mercado.
5. Observamos que el Modelo 1 “Contrato bajo la modalidad prepago” en el acápite “Precio y Saldo” conviene aclarar la posibilidad de indicar las tarifas de los paquetes que se contratan con los usuarios, pues esta es la modalidad comercial con la que operan operadores como UFF.
6. Observamos que los modelos de contratos propuestos por la CRC deberían hacer alusión a las autorizaciones que conforme a las normas vigentes sobre tratamiento de datos personales pueden dar los usuarios, sin perjuicio de algunas particularidades que cada uno de los proveedores de servicios pueda incorporar a la autorización general.
7. Observamos que en algunos acápites del proyecto de modelo de contrato, en especial en el numeral 2 del Acápite “Cómo comunicarte con nosotros (medios de atención)” se menciona el término de 15 días cuando la ley aclara que son hábiles. Igual comentario tenemos al término legal vigente para que el usuario pueda interponer los recursos de ley contra las decisiones de los proveedores, en el sentido de considerar los 5 días hábiles que trae la Ley 1341 de 2009 o si por el contrario la CRC considera que aplica el término de 10 días previsto en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

8. Tener contratos personalizados por cada cliente implica grandes inversiones en infraestructura de almacenamiento y en sistemas de gestión documental que no son viables para el modelo de negocio de un OMV. Adicionalmente, los procesos personalizados para cada cliente van en contra de la masificación necesaria para sostener las eficiencias necesarias en el modelo de OMV. Por lo tanto, solicitamos que en aras de mitigar estos costos y la alteración de procesos, se considere la opción de tener un único modelo de contrato estándar que es entregado a todos los usuarios.

En los anteriores términos dejamos plasmados nuestros comentarios y sugerencias a la propuesta de la referencia.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S. Aldana Sanín', written in a cursive style.

SANTIAGO ALDANA SANÍN
Presidente