

Bogotá, 20 de junio de 2014

Doctor

CARLOS PABLO MÁRQUEZ

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

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

Ciudad

Referencia: Consulta popular - Simplificación normativa para promover la competencia y la inversión

Respetado doctor Márquez:

Antes de hacer una relación más específica de los temas sobre los cuales Uff Móvil S.A.S. ha identificado sugerencias sobre simplificación normativa para promover la competencia, nos permitimos hacer las siguientes observaciones que son específicas para garantizar la permanencia y entrada de Operadores Móviles Virtuales ("OMV") al mercado colombiano:

- (i) Después de haber garantizado la viabilidad jurídica de los OMV, la CRC, en aras de promover la simplificación normativa, la certeza jurídica del modelo de negocio para los inversionistas y la promoción de la competencia, debería establecer en una única resolución las normas particulares que en los distintos ejes temáticos de la regulación puedan identificarse como inherentes a su condición de operadores que no tienen infraestructura o redes de telecomunicaciones en los niveles que tienen los PRST. Ejemplos de lo anterior son el número y alcance de los reportes e informes que deben suministrar los PRST a las autoridades, sin considerar la naturaleza de los OMV; las exigencias regulatorias de mediciones asociadas a redes o infraestructura sobre la que los OMV no tienen ni controlan; el régimen especial que contemple la regulación sobre la compensación por falta de disponibilidad técnica de las redes sobre las que los OMV no tienen ni controlan y que requieren de la reparación expedita e integral del Operador de Red ("OR") para que el OMV a su vez responda ante su usuario por la falta de calidad del servicio; esquemas que promuevan distintos niveles de atención al cliente, a cambio de mejores tarifas y sin afectar los derechos mínimos que tienen los usuarios, tal y como sucede en sectores como el área con las aerolíneas a bajo costo, etc.

- (ii) Uno de los retos más importantes en materia de simplificación normativa sería aquella en la que por medio de una Circular Conjunta expedida por la CRC, el MinTic y la SIC se unifique la forma, el contenido y la periodicidad de los reportes o informes que se deben entregar de manera periódica a través de los sistemas de información previstos para el efecto, así cada una de las mencionadas entidades tengan competencias diferentes en cuanto a regulación, vigilancia y control. Hoy son tan numerosos, en no pocos casos contradictorios los reportes e informes que se deben entregar que la concertación que sobre la materia realicen las autoridades antes de expedir la Circular Conjunta se hace fundamental y de seguro será una herramienta que permitirá dedicar con mayor eficiencia los recursos de los operadores y a las autoridades para ejercer de mejor forma y coordinada sus funciones.

A continuación presento las sugerencias específicas en la tabla propuesta en el documento “SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA PARA PROMOVER LA COMPETENCIA Y LA INVERSIÓN”

Área	Eje temático	Identificar resolución o trámite	Pertinencia de la norma o trámite	Aspectos por mejorar	Propuesta de adecuación	Efecto esperado de la propuesta
Protección de los derechos de los usuarios						
	Peticiones, quejas y recursos	Res 4295. Art. 2. Informar Queja al número 85432. Res 4295 de 2013. Art. 4. Que modifica el Parágrafo del Art. 39 de la Res 3066 de 2011.	El mecanismo previsto no es claro para el usuario, quien en vez de entender que es su derecho el de presentar quejas, asume que debe enviar SMS's a ese número, lo que hace que se registre un número significativo de quejas que no lo son. Ampliar a la alternativa de enviar SMS para contactar al usuario y reducir a una el número de	Lograr objetivo de informar no de generar "Quejas" inexistentes. Reducción de costos sin afectar de manera alguna los derechos de los usuarios.		

		<p>Alternativas para contactar al usuario y número de intentos para contactarlo.</p> <p>Res. 3066 de 2011. Unificar definiciones de Queja y Petición con las que aplica la SIC.</p>	<p>Llamadas para contactarlo.</p> <p>Inconveniencia de tener conceptos diferentes entre las autoridades sobre lo que es una PQR, en especial, la clasificación de la SIC respecto a los conceptos legales.</p>	<p>Dar claridad a los operadores sobre lo que son solicitudes de información que requieren los usuarios y lo que se catalogan como PQR según la ley. Estadísticas más confiables sobre PQR y evitar investigaciones y sanciones que pueden ser discutidas ante los jueces.</p>	<p>Circular Conjunta.</p>	
	Compensación	<p>Res. 4296. Art. 3. Compensación automática ante la falta de disponibilidad de la red. Parágrafo especial para los OMV.</p>	<p>No es suficiente para los OMV pactar Acuerdos del Nivel de Servicio, pues o no existen o no se llegan a acuerdos voluntarios a menos que si impongan en una norma de la CRC.</p>	<p>No teniendo redes los OMV, no le es aplicable el concepto de responsabilidad por indisponibilidad de la red como causa de un daño imputable al OMV.</p>	<p>Norma que obligue al OR a responder de manera automática frente al OMV para que este pueda responder de manera inmediata frente a sus usuarios.</p>	<p>No afectar financieramente a los operadores pequeños del mercado.</p>
	Manejo del spam	<p>Res 4039. Art 5. Envío SMS/MMS con fines publicitarios o comerciales</p>	<p>La confrontación y actualización permanente de la base de datos de usuarios con el registro de la CRC es dispendiosa porque debería ser mediante un sistema automático.</p>	<p>Simplificar procesos.</p>		
	Saldos Recargas	<p>Res. 4040. Información del Saldo. Dar</p>	<p>Técnicamente es imposible dar el valor del saldo en</p>		<p>Consagrar opción alternativa en</p>	

		alternativa de información al usuario diferente a incluirla en el mensaje.	el SMS a enviar luego de las recargas según algunos OR. Buscar otras alternativas técnicas.		norma.	
Calidad del servicio de Telecomunicaciones						
	Indicadores por servicios y metas	Res. 3067, 3484 (anexo 2, 3496, 3503, 4000 y 4007. Formatos 20, 21, 25 y 26. Hacerlos acordes con la condición inherente de OMV. Unificarlos con los de otras autoridades como SIC y MinTic.	Hacerlos acordes con la naturaleza del OMV quien no tiene a cargo la construcción, mantenimiento, soporte, optimización y monitoreo de la red. Unificar indicadores, metodologías e información entre la CRC, MinTic y SIC.		Aplicación de criterios de las normas antitrámites, racionalidad y eficiencia administrativa, además de seguridad jurídica.	
	Metodologías de medición	Res. 3067, 3484 (anexo 2), 3496, 3503, 4000 y 4007. Formatos 20, 21, 25 y 26. Hacerlos acordes con la condición inherente de OMV. Unificarlos con los de otras autoridades como SIC y MinTic. No hay claridad en la fórmula que mide los indicadores.	Hacerlos acordes con la naturaleza del OMV quien no tiene a cargo la construcción, mantenimiento, soporte, optimización y monitoreo de la red. Unificar indicadores, metodologías e información entre la CRC, MinTic y SIC. Absoluta claridad en la fórmula que mide los indicadores de calidad.		Aplicación de criterios de las normas antitrámites, racionalidad y eficiencia administrativa, además de seguridad jurídica.	

	Obligaciones de información a usuarios	Res. 3067, 3484 (anexo 2, 3496, 3503, 4000 y 4007. Formatos 20, 21, 25 y 26. Hacerlos acordes con la condición inherente de OMV. Unificarlos con los de otras autoridades como SIC y MinTic.	Hacerlos acordes con la naturaleza del OMV quien no tiene a cargo la construcción, mantenimiento, soporte, optimización y monitoreo de la red. Unificar indicadores, metodologías e información entre la CRC, MinTic y SIC.		Aplicación de criterios de las normas antitrámites, racionalidad y eficiencia administrativa, además de seguridad jurídica.	
Condiciones de Acceso e Interconexión						
	Régimen de acceso e interconexión de redes	Res. 3101 de 2011. Art 30. Dar una definición omnicompreensiva de lo que es instalación esencial y no establecer por numeración las mismas que va en contra de la dinámica de los mercados.	El concepto se vuelve dinámico y simplifica.		Con la llegada de los OMV se hacen necesarios conceptos dinámicos de instalación esencial para efectos de acceso a plataformas y servicios de los OR.	
Desarrollo de Servicios, contenidos y aplicaciones						
	Normas para proveedores de contenidos y aplicaciones	Res 3501 de 2011. Precisiones en relación con OMV que la regulación trata como PRST para efectos de obligaciones de dar acceso sin tener infraestructura o plataformas, y los ignora en relación con los derechos de los PCA y que debiera otorgar la regulación a los OMV.	Los OMV tienen que ofrecer mejores condiciones a los PAC, al ser definidos como PRST, y no reciben los beneficios de precios de los SMS por no ser considerados PAC para efectos de la Res. 3501.	OMV como PAC en los beneficios que estos tienen según la Res 3501 de 2011.	Al requerir tanto los PAC como los OMV de la infraestructura, redes y plataformas de los OR, se deben tratar igual.	

Gestión de Recursos de Identificación						
	Recursos para proveedores TIC	Asignación de numeración propia para OMV sobre rangos diferentes a los del OR con quien tiene contrato.	Evitar abuso de posición contractual del OR sobre el OMV. Mejorar los términos de negociación del OMV frente al OR.	Aclarar norma de asignación de numeración.		
OTROS						
	Definir un capítulo sobre resolución de conflictos entre los OR y los OMV y de migración de usuarios en eventos de salida del mercado de un OMV		El régimen de solución de conflictos está diseñado fundamentalmente para el tema de interconexión que no es aplicable a los OMV. Debe garantizarse la continuidad del servicio para los usuarios de OMV en casos que estos realicen acuerdos con OR diferentes al de la relación contractual inicial.			

En los anteriores términos dejamos plasmadas nuestras comentarios a los temas relacionados, no sin antes agradecer sinceramente este esfuerzo imperioso que hace la CRC para realizar sus evaluaciones tendientes a acoger en el corto plazo algunas de las propuestas que se consideren fundamentales para promover la competencia en los mercados de comunicaciones móviles.

Cordialmente,



SANTIAGO ALDANA SANÍN

Presidente