

Bogotá D.C., 06 de junio de 2016

Doctor

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, Edificio Link Siete Sesenta,
E.S.D.

Referencia: Comentarios Proyecto de Resolución "...Por la cual se determinan condiciones de implementación y operación para el proceso de verificación centralizada de equipos terminales móviles"..."

NUBIA GALINDO GAITAN, mayor de edad, vecino de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía No. 52.087.578, obrando en mi condición de representante legal de **UFF MÓVIL S.A.S.** Operador Móvil Virtual, me permito allegar a su Despacho, los siguientes **COMENTARIOS**, al proyecto de Resolución en referencia, solicitando muy respetuosamente que tengan en cuenta las condiciones especiales de los OMV, entre otras: (i) No contamos con oficinas administrativas ni de servicio al cliente en las zonas de operación; (ii) Nuestra base de usuarios es prepago; (iii) El usuario no adquiere los terminales con la compañía; (iv) Cualquier implementación onerosa pone en riesgo la operación; y (v) La gestión de la red y casi la totalidad del procesamiento de datos están a cargo del PRSTM. Los principales comentarios a la futura norma, son:

1. Revisado el proyecto, se observa el siguiente:

Artículo 1 "4.3. *Etapas de control. Corresponde a las actividades que deben ser ejecutadas por los PRSTM a efectos de realizar la depuración de los equipos terminales móviles que como resultado de las etapas de validación y verificación sean detectados con IMEI sin formato, duplicado, inválido, no registrado y no homologado, las cuales deberán ser aplicadas a partir del 1º de agosto de 2016*".

Comentarios Uff Movil: Consideramos que de este proceso la de detección de duplicados genera un desgaste administrativo, operacional y por ende económico para los PRSTM, pero en especial para los OMV que no cuentan con la infraestructura ni el presupuesto para asumir obligaciones que no generan un beneficio significativo y erosionan el modelo de negocio al incluir obligaciones que no existían cuando se suscribieron los acuerdos para el ingreso al mercado.

Email info@uffmovil.com

CARRERA 12 No 79 – 43 PBX: (571) 7446343 FAX. (571) 7446342
NIT: 900.367.669 – 7 BOGOTA, D.C. COLOMBIA

Adicionalmente, es un principio de la regulación y en especial del Régimen de Protección de Usuarios que todas las normas deben ser interpretadas a favor del usuario, lo cual no se aprecia en este proceso que parece ir en clara contravía contra los derechos de los usuarios por:

1. Cuando se presentan duplicados, la regulación libera a uno de los duplicados y se asume la culpa de los demás, generando un detrimento en su patrimonio por faltas que no son del usuario sino de la falta de control del estado.
2. Se obliga a usuarios que han cumplido cabalmente con la ley a realizar trámites e invertir su tiempo en demostrar su inocencia, incluyendo normas con carácter retroactivo, que restringen el libre comercio de terminales usados cuando en el momento en que los usuarios los adquirieron no existían obligaciones sobre el particular.
3. El estado ha invertido recursos importantes en generar toda una regulación anti trámites y este proceso plantea un nuevo trámite para compensar errores pasados del estado.
4. Obliga a los PRSTM a asumir funciones de juez y policía al tener que reportar para decomiso, en la actualidad se está discutiendo el Código de Policía que incluye algunas normas referidas al decomiso de terminales y cierre de establecimientos, por tanto deben armonizarse las disposiciones para que dichas obligaciones sean asumidas por las autoridades competentes.

Por lo anterior consideramos que el proceso de detección de duplicado y su respectivo control debería ser eliminado de esta resolución o por lo menos aplazado hasta ver la efectividad de los otros controles y la real necesidad de implementar este proceso, dado que no se cuenta con un diagnóstico verdadero respecto al costo-beneficio de la medida.

ARTÍCULO 7. Modificar el numeral 3.29 del artículo 3 de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará así:

“3.29. Realizar el desbloqueo de los ETM que como consecuencia del proceso definido en el numeral 3.10 de la presente resolución se encuentren bloqueados y respecto de los cuales previamente el PRSTM haya verificado y autenticado el propietario del ETM bloqueado. Para que el PRSTM proceda al desbloqueo del ETM, el propietario del mismo deberá presentar la factura o comprobante de pago cuando estos se encuentren a su nombre, o la Declaración de único responsable del uso y propietario de equipos terminales móviles, contenida en el Anexo No. 1 de la presente Resolución. Los ETM que se encuentren bloqueados por no registro por más de tres (3) meses, solo podrán ser desbloqueados por el PRSTM con la presentación física del equipo en los centros de atención al cliente del PRSTM o las oficinas del OMV, quienes deberán validar que el IMEI interno coincida con el IMEI externo”

Email info@uffmovil.com

CARRERA 12 No 79 – 43 PBX: (571) 7446343 FAX. (571) 7446342
NIT: 900.367.669 – 7 BOGOTA, D.C. COLOMBIA

Comentario Uff Móvil: Con esta norma, se está presentando un retroceso en la regulación de los OMV y en los derechos de los usuarios, que volvería a generar una oleada de multas, reclamaciones y pérdida de clientes y para operadores como UFF Móvil un costo que implicaría su salida del mercado. Solo puede entenderse esta disposición de dos maneras, siendo cualquiera de ellas nefasta para la operación:

- (i) Se revive la atención en oficinas físicas dentro de las áreas de operación, lo cual no contempla la estructura virtual de los OMVs, donde su operación es nivel nacional y no es posible tener oficinas físicas en todas las ciudades solamente para atender este tipo de proceso, de otro lado esto lleva a una cascada de obligaciones que involucran la protección de usuarios por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) con las ya sufridas consecuencias derivadas de la interpretación diversa de la regulación que tienen los dos entes (CRC y SIC).
- (ii) Los usuarios que tengan por más de tres meses sus equipos bloqueados deben desplazarse a las oficinas administrativas del OMV, en el caso de UFF Móvil las mismas se encuentran en Bogotá, no tendría sentido que en el sector de las TIC y en un mundo digital, este usuario tenga que transportarse desde cualquier ciudad del país hasta la capital para poder realizar el trámite, con seguridad buscará otro operador o presentará la queja por la onerosa obligación que le fue impuesta, la cual con seguridad superará el valor del equipo que desea habilitar.

ARTÍCULO 8. Adicionar el numeral 3.33 al artículo 3 de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará así:

“3.33. A partir del 1° de agosto de 2016, los PRSTM deben consultar el listado de TAC de los equipos terminales móviles homologados ante la CRC a efectos de poder realizar la validación continua de dicha condición en los ETM”

Comentario Uff Movil: Se debe aclarar que esta consulta es solo para los operadores reales quien son los que tienen la obligación de realizar esta validación; los OMVs solamente si consideran que es necesario para procesos de verificación adicional.

ARTÍCULO 11. Adicionar los literales v) y vi) al contenido de la BDA Negativa establecido en el artículo 6 de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará así:

“v) Los IMEI reportados por el PRSTM como activos en red y que habían sido retirados de la BDA Negativa como resultado del proceso establecido en el numeral 4.20 del artículo 4 de la presente resolución.

vi) Los IMEI reportados por el PRSTM como resultado de procedimientos de detección y control de fraudes, gestión del riesgo, o pérdida de equipos en inventarios o instalaciones que aún no han sido vendidos, los cuales deben ser incluidos como tipo de bloqueo “administrativo”.

Email info@uffmovil.com

CARRERA 12 No 79 – 43 PBX: (571) 7446343 FAX. (571) 7446342
NIT: 900.367.669 – 7 BOGOTA, D.C. COLOMBIA

ARTÍCULO 12. Modificar el Parágrafo 1 del artículo 7 de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará así:

“PARÁGRAFO 1. Los IMEI que son retirados de la BDA Negativa, luego de cumplido su tiempo mínimo de permanencia, y los cuales deberán ser conservados en el registro histórico de que trata el numeral 4.20 de la presente resolución, serán remitidos cada seis (6) meses por el ABD, el 15 de julio y el 15 de enero de cada año, a todos los PRSTM para que estos verifiquen en el término de un (1) mes, que dichos IMEI no están generando tráfico en la red. En los casos en que el PRSTM encuentre que alguno de los IMEI retirados de la BDA Negativa se encuentra cursando tráfico, deberá proceder de manera inmediata al bloqueo del mismo en su EIR y envío a la BDA Negativa con tipo de bloqueo “reincidente”.

Comentario Uff Movil: Estas nuevas condiciones significan modificaciones al actual modelo de integración con la base negativa, lo que significa complejidad en tiempo y esfuerzos de implementación de las medidas de la futura resolución y lo que sin lugar a dudas ponen en riesgo el cumplimiento de los plazos planteados en la propuesta. Cada desarrollo genera un costo adicional y los constantes cambios ya están ocasionando inconsistencias en las plataformas que se ven reflejados en las auditorías de Mintic, un OMV con recursos limitados no puede dedicar gran parte de sus recursos técnicos a asumir las cuantiosas modificaciones que se aprueban con poco tiempo de diferencia.

ARTÍCULO 13. Modificar el Parágrafo 1 del artículo 7a de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará así:

“PARÁGRAFO 1. De no encontrarse dicho IMEI en la BDA positiva, para el proceso de registro el PRSTM deberá solicitar la factura o comprobante de pago, cuando estos se encuentren a nombre del usuario que realiza el registro, o la Declaración de único responsable del uso y propietario de equipos terminales móviles, contenida en el Anexo No. 1 de la presente Resolución, la cual podrá validarse en medio físico o electrónico. Una vez almacenado dicho soporte, se podrá continuar con el proceso de asociación de datos.

Comentario Uff Movil: Consideramos que es importante aclarar que, al igual que la validación, el soporte también será en medios electrónicos.

ARTÍCULO 13. Modificar el Parágrafo 1 del artículo 7a de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará así:

Para el caso de equipos ingresados al país en la modalidad de viajeros, de que trata el artículo 205 del Decreto 2685 de 1999, y los cuales no estén haciendo uso del Roaming Internacional, el usuario deberá presentar para el registro del IMEI en la BDA Positiva la factura de compra en el exterior ante el PRSTM con quien tiene contratados los servicios de telecomunicaciones.”

Comentario Uff Movil: Consideramos que se debe incluir también la Declaración de único responsable del uso y propietario de equipos terminales móviles, contenida en el Anexo No. 1; para estos usuarios, incluso una declaración que permita al viajero una “exención” temporal por un periodo de hasta sesenta (60) días dado que en la actualidad muchos viajeros compran SIM

Email info@uffmovil.com

CARRERA 12 No 79 – 43 PBX: (571) 7446343 FAX. (571) 7446342
NIT: 900.367.669 – 7 BOGOTÁ, D.C. COLOMBIA

Card en el país de destino para disminuir sus costos de roaming y poder seguir usando sus herramientas de mensajería mientras visitan otros países.

ARTÍCULO 18. Adicionar el artículo 10d a la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 10d. CRITERIOS PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES. De acuerdo con lo clasificación de que trata el artículo 10.c de la presente resolución, los PRSTM deberán realizar las siguientes actividades para cada uno de los tipos de control a aplicar:

b) A más tardar el 1º de febrero de 2017 el PRSTM deberá tener implementada en su red las funcionalidades necesarias para impedir la operación de los IMEI sin formato.

Comentario Uff Movil: Proponemos que se debe aclarar que esta medida le corresponde la implementación los PRSTM reales; pues son ellos los que tienen la infraestructura requerida para realizarlo y sin no lo hacen los OMVS, se verán impedidos para cumplir esta medida.

ARTÍCULO 18. Adicionar el artículo 10d a la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará así:

10d.3. Actividades asociadas con el control de IMEI no homologados:

c) Si dentro de los ciento veinte (120) días calendario contados a partir de la notificación de que trata el literal anterior, el modelo del equipo no ha sido homologado ante la CRC, el PRSTM deberá incluir en la BDA Negativa dicho IMEI con tipo “No homologado”.

Comentario Uff Movil: Proponemos que se le dé una alternativa adicional a los usuarios que tengan este tipo de Imei, pues no consideramos justo que un usuario termine realizando un proceso que en inicio debió hacerlo el fabricante o el distribuidor autorizado en Colombia; para este tipo de medida proponemos que se acepte Declaración de único responsable del uso y propietario de equipos terminales móviles, contenida en el Anexo No. 1, modificándola para incluir que valida para solo para este tipo de condición del IMEI.

ARTÍCULO 20. Adicionar el artículo 13 al Título III de la Resolución CRC 3128 de 2011, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 13. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES CON IMEI DUPLICADO. Cuando sea identificado un IMEI duplicado en la etapa de verificación de equipos terminales móviles, los PRSTM deben realizar el siguiente procedimiento con el fin de determinar el ETM genuino y proceder al bloqueo de los no genuinos:

Comentario Uff Movil: Como lo mencionamos en los comentarios al artículo 1, del proyecto de resolución, proponemos sacar o posponer las medidas de control respecto a los Imei duplicados, en este artículo adicionalmente consideramos que no es pertinente la implementación de las medidas de control para la determinación de un IMEI genuino por:

Email info@uffmovil.com

CARRERA 12 No 79 – 43 PBX: (571) 7446343 FAX. (571) 7446342

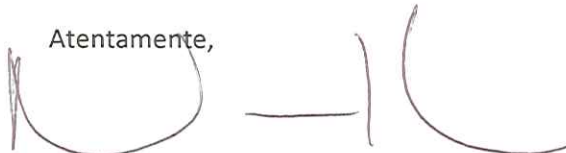
NIT: 900.367.669 – 7 BOGOTA, D.C. COLOMBIA

1. Se obliga a los operadores a ejercer funciones de perito forense técnico para establecer la originalidad de una equipo
2. Lleva todo el proceso de atención a una oficina de atención desvirtuando totalmente el modelo de los OMVS.
3. Adicionalmente la propuesta de bloquear IMEI + IMSI, implica bloquear y modificar servicios de reposición y portabilidad, trasladando a los operadores una mayor carga y complejidad en los procesos.

Comentarios Generales de Uff a la Propuesta:

1. La expedición de esta oleada de medidas excesivas y de forma continua en pocos meses, está generando una inestabilidad jurídica en este proceso que ya está afectando la operación normal de los procesos, pues nos hemos visto obligados a realizar ajustes de software y rehacer el mismo en varias oportunidad generando inestabilidad en los procesos actuales, con las respectivas consecuencias en las visitas de auditoria del Ministerio de las Tics.
2. Estas medidas no contemplan una fase de estabilización de los procesos y no son consecuentes con alto contenido de integración que se está requiriendo por la intervención de varios actores en el proceso; por lo que consideremos que la propuesta debería ser clara que por lo menos en términos de un año todo el proceso debería tener un tratamiento de observación y recomendaciones, pero nunca objeto de control e investigación por parte del Ministerio de las Tics.
3. La inclusión de normas que afectan transversalmente la operación está poniendo en riesgo el modelo de negocios de las compañías, un ejemplo claro es el de revivir las oficinas para atención a usuarios, desconociendo la validez de los medios virtuales y las diferencias entre los OMV y los operadores con red PRSTM.
4. Desde el punto de vista jurídico, se están violando derechos básicos como de la buena fé respecto a los adquirentes de equipos, la libertad económica y la presunción de inocencia, generando un empobrecimiento sin causa derivado de una expropiación administrativa, al inutilizar un bien adquirido sin haberle seguido un debido proceso, lo que puede ocasionar tutelas, reclamos y molestias que terminaremos sufriendo los operadores con menor poder económico.

Atentamente,



NUBIA GALINDO GAITAN
Representante Legal Suplente
Uff Móvil S.A.S

Email info@uffmovil.com

CARRERA 12 No 79 – 43 PBX: (571) 7446343 FAX. (571) 7446342
NIT: 900.367.669 – 7 BOGOTA, D.C. COLOMBIA