



Bogotá, 7 de Junio de 2016

Señores.

COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES - CRC

**REF: comentarios al proyecto de Resolución CRC 4813**

Apreciados señores:

Agradecemos la oportunidad de enviar comentarios sobre la propuesta de la referencia y al respecto les remitimos nuestras sugerencias, inquietudes y comentarios.

**ARTÍCULO 1.** Modificar el numeral 4.3. del Artículo 4 de la Resolución CRC 4813 de 2015

Comentario Virgin Mobile : Es importante analizar con detalle el proceso de detección de IMEI duplicados y aplicar la ejecución de las reglas en caso de ser bloqueados. Si bien en el documento soporte se entiende que los OMR realizaron el respectivo análisis, cotización y tiempo de implementación y la regulación requiere que sea implementado para el 1 de noviembre de 2016 la actualización del EIR para que soporte la dupla IMEI-IMSI, no esta descrito cómo será el proceso de sincronización de la dupla IMEI-IMSI entre los operadores a través de una entidad centralizada, similar a lo que hace hoy el ABD para portabilidad, incluyendo a los OMV, los cuales por su naturaleza de OMV no tienen EIR. Al no estar descrito vemos que el proceso de portabilidad se podría ver seriamente afectado cuando un usuario se porte a nuestra red pero su IMEI en el EIR sigue atado a la IMSI del operador donante generando falla en el servicio, queja del usuario y en consecuencia una solicitud de port Out, también se verán afectados los procesos ahora sencillos de cambio de sim por robo, extravío o daño ya que debe actualizarse la dupla IMSI- MSISDN en el EIR.

Simplemente la propuesta de resolución en el artículo 22. D dice : *“Los PRSTM y el ABD deberán definir los mecanismos y operatividad de esta adecuación y presentarlo al CTS a más tardar el 1º de octubre de 2016, a efecto de contar con el tiempo suficiente para su implementación y puesta en producción para el 1º de noviembre de 2016.”* Si para el proceso de portabilidad se realizo una serie de regulaciones específicas entre ellas : 2011-12-14: Resolución 2355 Compilada, 2011-07-28 Resolución CRC 3099 de 2011, Resolución CRC 3100 de 2011, 2011-07-11: Anexo de Pruebas - Resolución 3086 de 2011, 2011-02-08: Resolución CRC 3003 de 2011. De igual manera este proceso de actualización de la dupla IMSI-MSISDN en cada uno de los EIR de los OMR, debe tener un proceso exclusivo y no solo remitirse a que los PRSTM y el ABD definan el proceso e implementarlo al siguiente mes.

**ARTÍCULO 2.** Modificar el Artículo 2º de la Resolución CRC 3128 de 2011, en el sentido de adicionar la siguiente definición: "SMS Flash: Tipo de mensaje de texto SMS que se abre automáticamente en la pantalla del equipo terminal móvil receptor, sin ninguna interacción del usuario. Este mensaje hace referencia al SMS de clase 0 contenido en la especificación técnica ETSI TS 100 900"

Comentario Virgin Mobile : Para VMCO, el servicio de SMS para nuestros usuarios es un servicio básico de comunicación MO y MT, con el parámetro message class para que el sms sea recepcionado en el ETM y con posibilidad de guardar o descartar, pero para implementar el message class 0 genera un proyecto con nuestros proveedor MVNE con tiempos y costos, adicionalmente para que sean procesos automáticos de envíos de mensajes se tendría que hacer desarrollos para enviar a ciertos usuarios sms con class 0, otros con class 1, complicando la operatividad de la solución. Por otro lado, basándose en estadísticas de sms enviados para la regulación 4868, el porcentaje de efectividad del sms es bajo en comparación con el audio en banda. El SMS flash class 0 no garantiza la lectura por parte del usuario y posiblemente puede generar inconformidad en el usuario al ser intrusivo y generar quejas.

**ARTÍCULO 3.** Modificar el numeral 3.2. del Artículo 3 de la Resolución CRC 3128 de 2011

Comentario Virgin Mobile : Por favor aclarar que si el articulo hace referencia al "registro" del IMEI es para relacionarlo con su propietario o es registro en la red en VLR. Virgin Mobile como OMV no tiene red, por tanto cuando un IMEI solicita registro a la red se hace ante el HLR, VLR y EIR del OMR. Este proceso no genera CDR en el OMV. Se solicita que el articulo 3.2 aclare que el proceso de registro de un ETM en la red lo hace el OMR. por otro lado, El OMV no puede generar CDR de actividad que permita identificar y controlar los ETM con IMEI sin formato, duplicados, inválidos, no homologados y no registrados que cursan tráfico en la red, porque Virgin como OMV no tiene red que permita tener esa información. Ya hay una regulación que hace la diferencia, pero con esta nueva modificación de la regulación 3128 se presenta mal interpretaciones, por ejemplo, en la regulación 4937 articulo 3, 4.2.1 "...en caso que el PRSTM soporte en su red algún OMV o proveedores que hagan uso de la instalación esencial de roaming automático nacional, estará a su cargo el análisis de los CDR de los usuarios de aquellos.", también en el articulo 4 que modifica el art 10a.1 de la regulación CRC 3128 ".. cada PRSTM analizará diariamente sus CDR y los CDR de sus OMV...e identificara en su propia red todos los IMEI sin formato, los inválidos, los duplicados, los no homologados y los no registrados.. ". Así entonces son los OMR quienes proveen los CDR con esta información incluyendo a sus OMV.



**ARTÍCULO 7.** Modificar el numeral 3.29 del artículo 3 de la Resolución CRC 3128 de 2011

Comentario Virgin Mobile : el articulo incluye la atención en oficinas físicas, que para la definición de OMV no se puede atender estos usuarios y menos a nivel nacional. Este articulo hace incurrir en costos para atender el requerimiento al crear oficinas a nivel nacional desvirtuando el concepto de OMV. Nuestra oficina administrativa no tiene la infraestructura para atender clientes físicamente y cumplir indicadores de atención vigilados por la SIC, por eso el concepto de OMV y por la naturaleza de su operación, nuestra atención y solicitudes de servicio es por canales electrónicos como : línea telefónica, chat, email, pagina web, Facebook, twitter, sms, ussd.

Hay ya regulaciones que definen que la atención en oficinas físicas para OMV no es aplicable :

- En la resolución 3066 artículo 44 OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.

**“Parágrafo: El presente artículo no aplica para servicios prestados bajo la modalidad de operación móvil virtual.”**

- En la resolución 4295 artículo 1, que modifica la resolución 3066 artículo 11.9 :

**ARTÍCULO 1o.** Modificar el numeral 11.9 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

**“11.9.** Brindar la información a que hace referencia el presente artículo a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, los cuales son las oficinas físicas y virtuales de atención al usuario, y las líneas gratuitas de atención al usuario.

Para tal efecto, el proveedor deberá indicarle al usuario lo siguiente: “Señor usuario, usted tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales: Nuestras oficinas físicas de atención al usuario, página web (dirección web), red social (nombre de la red social y del perfil del proveedor) y línea gratuita de atención al usuario (número gratuito de atención).

**PARÁGRAFO.** Los operadores móviles virtuales, por la naturaleza de su operación, deberán brindar la respectiva información a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, excepto las oficinas físicas”.

- **En la nueva propuesta de regulación de régimen de usuarios en su artículo 94. Dice : “  
Artículo 94. OFICINAS FÍSICAS**

*En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, deben tener una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención.*

*Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.*

**Parágrafo: Los operadores móviles virtuales no están en la obligación de tener estas oficinas.**

**ARTÍCULO 8.** Adicionar el numeral 3.33 al artículo 3 de la Resolución CRC 3128 de 2011

Comentario Virgin Mobile : Se solicita que se aclare en este artículo 3.33 de igual forma como en los artículos 3.31 y 3.32 entre otros, que es el OMR quien provee la información a sus OMV sobre los IMEI no homologados. Es importante informar claramente en donde está el listado de TAC y su estructura del archivo de homologados ante la CRC e informar la fecha de publicación del wsdI de consulta.

**ARTÍCULO 12.** Modificar el Parágrafo 1 del artículo 7 de la Resolución CRC 3128 de 2011

Comentario Virgin Mobile : la nueva etiqueta para el tipo de bloqueo : reincidente, genera un proceso nuevo de desarrollo, pruebas e integración con el ABD. Si el IMEI ya fue bloqueado por causal ya presente actualmente por ej., causal hurto, usar esta causal para el reincidente.

**ARTÍCULO 13.** Modificar el Parágrafo 1 del artículo 7a de la Resolución CRC 3128 de 2011

Comentario Virgin Mobile : se sugiere incluir la opción para los equipos en modalidad de viajeros que pueden registrar su IMEI con el uso del anexo 1.

**ARTÍCULO 19.** Modificar el artículo 11 de la Resolución CRC 3128 de 2011

Comentario Virgin Mobile : es importante que se aclare que las funcionalidades de control de IMEI duplicado basándose en la dupla IMEI IMSI solo la pueden realizar los operadores que tienen EIR. Virgin Mobile como OMV no tiene EIR.

**ARTÍCULO 20.** Adicionar el artículo 13 al Título III de la Resolución CRC 3128 de 2011

Comentario Virgin Mobile : Es importante analizar con detalle el proceso de detección de IMEI duplicados y aplicar la ejecución de las reglas en caso de ser bloqueados. Si bien en el documento soporte se entiende que los OMR realizaron el respectivo análisis, cotización y tiempo de implementación y la regulación requiere que sea implementado para el 1 de noviembre de 2016 la actualización del EIR para que soporte la dupla IMEI-IMSI, no está descrito cómo será el proceso de sincronización de la dupla IMEI-IMSI entre los operadores a través de una entidad centralizada, similar a lo que hace hoy el ABD para portabilidad, incluyendo a los OMV, los cuales por su naturaleza de OMV no tienen EIR. Al no estar descrito vemos que el proceso de portabilidad se podría ver afectado cuando un usuario se porte a nuestra red pero su IMEI en el EIR sigue atado a la IMSI del operador donante generando falla en el servicio, queja del usuario y en consecuencia una solicitud de port Out.

Adicionalmente el art 13.5 define procedimientos que deben ser realizados por los PRSTM para verificar cuál de los IMEI duplicados es el IMEI real con pasos de verificación física del terminal y legalidad de la factura. Estos procedimientos no son propios del servicio ofrecido por el PRSTM, y no tiene el PRSTM, para nuestro caso Virgin Mobile como OMV una funcionalidad de verificación de si la factura es legal o no, ni tampoco funciones de policía judicial o experto perito técnico para determinar que el ETM fue reprogramado, remarcado o modificado y en consecuencia reportar tal hecho a la autoridad policiva para que se proceda al decomiso del ETM. Se propone que una vez se detecte los IMEI duplicados, estos sean bloqueados en el EIR e informar a los usuarios que deben iniciar un proceso de verificación de la legalidad de su factura y de su

equipo ante la autoridad policiva. Una vez esta autoridad defina cuál es el propietario legitimo informe al PRSTM el IMEI, cedula e IMSI para que el PRSTM que tiene EIR proceda a incluirlo en la dupla autorizada del EIR una vez esta funcionalidad exista y haya sido probada.

Sobre las adecuaciones que tendrían que hacer los PRSTM y el ABD para modificar los procesos respectivos, el tiempo de implementación es demasiado corto, 1 mes, para que entre todos se comparta la información y sea sincronizada con EIR de distintos fabricantes, los cuales tal vez tengan formatos de aprovisionamiento diferentes teniendo como consecuencia un alto impacto en procesos de cambio de sim por reposición y en portabilidad ya que este implica un cambio de sim y en consecuencia una actualización de la dupla en EIR del IMEI IMSI.

Muchas gracias por su atención

Atento saludo,

  
**RODRIGO FERNANDO MONTÚFAR ORDÓÑEZ**

MVNO Platform Manager

**VIRGIN MOBILE COLOMBIA SAS**

Móvil (57)3002015668

Mail to : [rodrigo.montufar@virginmobile.co](mailto:rodrigo.montufar@virginmobile.co)

Calle 93B #13-91 – Bogotá

Solo en algunas selectas e indispensables las hojas que, como ya, somos usados en Virgin Mobile porque ellos trabajan solamente la misma a veces no son tan fáciles de ser digitales y no malgastar papel

[www.virginmobile.co](http://www.virginmobile.co)



