

DE-128/2019

Bogotá D.C., 13 de noviembre de 2019

Doctora

ZOILA VARGAS MESA

Directora Ejecutiva (E.F.)

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Ciudad


Ref. Comentarios al Proyecto de Resolución “Por la cual se modifican algunas disposiciones de los regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación Automática por llamadas caídas”


Estimada Doctora Vargas,


Hemos tenido conocimiento sobre el proceso de consulta que lidera la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en relación con el Proyecto de Resolución “*Por la cual se modifican algunas disposiciones de los regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación Automática por llamadas caídas*”, atendiendo al procedimiento establecido en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, y puesto a consideración del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones en las fechas dispuestas para tales efectos, y cuyo objetivo es optimizar el mecanismo de Portabilidad Numérica Móvil, y ofrecer todas las herramientas posibles para que los usuarios puedan disfrutar de este derecho en el país.

Como es de su conocimiento, nuestra asociación transmite constantemente al Gobierno Nacional y a sus entidades adscritas, las observaciones de las empresas extranjeras que representamos, de manera que nuestras acciones están encaminadas a generar entornos económicos y regulatorios favorables para la atracción y retención de la inversión, así como el aprovechamiento del Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos.

Por lo anterior, nos permitimos remitir a su despacho una serie de observaciones que hemos consolidado junto con nuestras empresas asociadas, de acuerdo con las necesidades y realidad de la industria de tecnologías de la información y las comunicaciones, y que consideramos de gran importancia no sólo para la consolidación de un marco regulatorio estable y acorde con las necesidades de la industria, sino también para el cumplimiento de los logros del Gobierno Nacional en materia de inversión y desarrollo de las TIC.

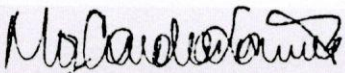
 (571) 5877828

 director@amchamcolombia.com.co

 Calle 98 # 22-64 | Oficina 1215 | Edificio Calle 100 | Bogotá, Colombia

Agradecemos su consideración a los comentarios aquí presentados, no sin antes destacar la importancia de continuar con esta estrategia de socialización y consulta que les permite a las empresas del sector contribuir proactivamente a la construcción de políticas públicas en beneficio del desarrollo económico y social del país.

Cordialmente,





MARIA CLAUDIA LACOUTURE P.


Directora Ejecutiva

Anexos (1)

Elaboró: MA
Revisó: MA
Aprobó: SM

 (571) 5877828

 director@amchamcolombia.com.co

 Calle 98 # 22-64 | Oficina 1215 | Edificio Calle 100 | Bogotá, Colombia

ANEXO
COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN
“Por la cual se modifican algunas disposiciones de los regímenes de Portabilidad Numérica Móvil y Compensación Automática por llamadas caídas”

Desde la Cámara de Comercio Colombo Americana queremos empezar por destacar el trabajo que ha venido realizando la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) desde el año 2014, en la revisión integral al Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, a través de la cual se llevó a cabo un ejercicio basado en los criterios de simplificación y economía del comportamiento, con el fin de fortalecer la institucionalidad y establecer las bases para construir mejor dinámicas entre los operadores y los usuarios de los servicios de telefonía, Internet y televisión cerrada.

En este sentido, hemos estado comprometidos con la generación de dinámicas de trabajo mancomunado con la Comisión, que inició con la expedición de la resolución 5111 de 2017 *“Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”* y que entró en vigencia el enero de 2018. AmCham Colombia ha sido un actor determinante en el estudio y socialización de este tipo de iniciativas, siendo consciente de todos aquellos temas relacionados con la portación del número de la línea telefónica móvil, y en la cual destaca el trabajo del regulador en para establecer las obligaciones y derecho que le asisten a este ejercicio.


La Cámara de Comercio Colombo Americana es consciente de la necesidad de desarrollar nuevas mejoras regulatorias que contribuyan al impulso y fortalecimiento del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones en el país, en beneficio de todos los usuarios. En este sentido, nos permitimos remitir a su despacho una serie de consideraciones generales sobre lo dispuesto en el proyecto de resolución de la referencia, con el fin de generar buenas políticas públicas para el sector y para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.


I. COMENTARIOS SOBRE PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL


El documento propone una disminución en el tiempo de realización de portabilidad, pasando de tres (3) días a menos de veinticuatro (24) horas, pues en el mismo se establece:

“si el usuario presenta la solicitud de portabilidad dentro del horario hábil (8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes) su número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente”.

Consideramos que esta propuesta normativa es excesivamente amplia, pues en el documento soporte no se hace ningún tipo de referencia a detalles técnicos, operativos y plazos de cumplimiento

 (571) 5877828

 director@amchamcolombia.com.co

 Calle 98 # 22-64 | Oficina 1215 | Edificio Calle 100 | Bogotá, Colombia

AMCHAMCOLOMBIA.CO

del proceso de portación propuesto. Adicionalmente, el proyecto no define las etapas internas – en tiempo – que tienen que surtir los operadores para cumplir con el proceso de portación, dejando como único plazo las veinticuatro horas que establece esta disposición.


En este sentido, es necesario aclarar que las dificultades en el cumplimiento de las obligaciones regulatorias que se generan para los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) no dependen exclusivamente de una acción directa e individual (del mismo proveedor) sino de la obtención de consensos. Por ejemplo, para la contratación y puesta en funcionamiento de la base de datos de portabilidad (ABD), es el ABD quien establece los tiempos máximos de cada una de las etapas operativas del proceso que permitan a los operadores dar cumplimiento al plazo de tres (3) días establecido por la regulación. Por lo tanto, consideramos necesario que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) convoque mesas de trabajo con todos los interesados del sector que serán impactados directamente con la medida, con el fin de hacer un levantamiento de los impactos técnicos de esta modificación regulatoria.


Ahora bien, en cuanto a la promoción de la digitalización del trámite de Portabilidad Numérica Móvil, consideramos que es fundamental que la Comisión establezca reglas, por ejemplo, para las solicitudes de portabilidad generadas por terceros diferentes al titular de la línea; toda vez que la portabilidad es un trámite que por expresa disposición regulatoria, debe ser adelantado por el titular de la línea, en la medida que es una modalidad de cancelación de servicios y/o terminación del contrato, bajo el amparo de la Resolución 5111 de 2017, expedida por esta Comisión.


Adicionalmente, es necesario indicar que dentro del análisis realizado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) no se hace una diferenciación sobre el canal a través del cual se surte el proceso, es decir, sea presencial o para los canales de venta no presenciales – tales como las ventas por telemarketing, ventas a través de aplicaciones o página web y los mecanismos de autogestión –, pues en estos casos se requiere integrar al proceso de portabilidad un escenario diferencial que contemple la duración promedio de la entrega a domicilio de la SIM card, requerida para surtir la activación de la línea, además de tener en cuenta las dificultades logísticas para la entrega de la misma, en todas las zonas del país.

En consecuencia, escenarios como el expuesto imponen la necesidad de integrar nuevas variables al análisis y de proponer entradas graduales y tiempos diferenciados para la reducción del tiempo en el proceso de portabilidad.

En conclusión, observamos que la reducción del tiempo a menos de veinticuatro (24) horas para la ejecución de un proceso de portabilidad numérica resulta desproporcionado y gravoso para el sector TIC, pues implicaría incurrir en múltiples adecuaciones a sus plataformas tecnológicas, generando una serie de costos que impactan la capacidad de inversión que tienen las empresas del sector para otro tipo de necesidades tanto en infraestructura como en beneficio de los usuarios.

 (571) 5877828

 director@amchamcolombia.com.co

 Calle 98 # 22-64 | Oficina 1215 | Edificio Calle 100 | Bogotá, Colombia

Por lo anterior, sugerimos que por lo menos el término para la realización de la misma sea mínimo de veinticuatro (24) horas. Adicionalmente, consideramos que en un ejercicio racional de política pública se requiere un periodo de implementación de la medida, el cual no debe ser inferior a seis (6) meses.

II. COMENTARIOS AL ANÁLISIS SOBRE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA


Como lo hemos mencionado anteriormente, desde la Cámara de Comercio Colombo Americana apoyamos la presentación de este tipo de proyectos normativos, en los cuales, a partir de la metodología de análisis de impacto normativo, se revisa la regulación con el fin de que la misma se encuentre acorde con las condiciones de cada sector económico, tal y como lo estableció esta Comisión al encontrar *“que el mecanismo de compensación automática por llamadas caídas ha perdido su efectividad, con lo cual, en el documento de Formulación del Problema, la Comisión demostró la pertinencia de una actuación regulatoria para subsanar el problema señalado”*.


En este sentido, estamos de acuerdo con su eliminación, por cuenta de las diferencias existentes entre el cumplimiento de los indicadores de calidad desde la red y la percepción del servicio por parte del usuario, lo cual genera una mala recordación que afecta tanto a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), así como a la Comisión misma en su calidad de regulador del sector.


Ahora, es necesario establecer que la justificación dada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) para eliminar la compensación por segundos en pospago aplica también para los planes prepago, independiente de que sea limitados o ilimitados). En este sentido, consideramos relevante que la compensación por llamadas caídas a usuarios prepago por segundos debería dejar de aplicarse, pues con la facturación por segundos al caerse una llamada al usuario se le está cobrando ese tiempo proporcionalmente al tiempo que alcanza a hablar. Así las cosas, solicitamos a la Comisión eliminar la compensación para llamadas caídas en usuarios prepago que tengan planes ilimitados por segundo, pues al usuario solo se le cobra por los segundos que efectivamente habló.

Consideraciones finales

Teniendo en cuenta la necesidad de consolidar un marco regulatorio que se encuentre acorde con las dinámicas del sector, las necesidades de los usuarios y las tendencias internacionales que permean el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones; así como la necesidad de seguir trabajando de manera conjunta en procesos de simplificación regulatoria y análisis de impacto normativo, queremos mantener nuestra disposición para seguir trabajando en procesos de ajuste normativo que beneficien al sector y a los usuarios en el país.

 (571) 5877828

 director@amchamcolombia.com.co

 Calle 98 # 22-64 | Oficina 1215 | Edificio Calle 100 | Bogotá, Colombia