

Bogotá, 9 noviembre 2020

A quien corresponda,

Respetuosamente me dirijo a ustedes con esta carta de sugerencias y comentarios cuyo fin es poder ayudarlos en la mejoría de sus servicios. Para lo cual les compartiré mi experiencia a continuación.

Quería comprar el OnePlus 8 o el OnePlus 8T por Aliexpress, medio en el cual el teléfono salía considerablemente más económico, para lo cual encontré algo que para mí fue un gran obstáculo: la homologación.

Era un tema totalmente desconocido para mí y yo, ilusionado con los teléfonos, me dí a la ardua tarea de empaparme del tema. Afortunadamente sus líneas de atención al respecto y la página son bastante claros, la amabilidad al llamarlos es enorme y se nota en gran medida la disposición para que el tema quede claro, cosa que me ayudó bastante. Sin embargo siempre quedan espacios que tuve que rellenar investigando acerca de modelos, bandas de frecuencia, versiones, etc. Así que considero ya conozco bien acerca de la homologación de celulares.

Al final, luego de 3 o 4 semanas indagando al respecto, buscando precios, versiones para comprar y más, confirmé definitivamente que, si yo quería adquirir esos teléfonos, mi única opción sería por tiendas estadounidenses muy costosas, por lo que hoy con desilusión me vi obligado a desistir de esa idea.

Para no extenderme mucho más, esa experiencia resultó muy incómoda y dispendiosa, a pesar de que entiendo las razones de requerir la homologación y que entiendo que han mejorado bastante. Por esto deseo dar recomendaciones en aras de que conozcan mi experiencia como usuario y tal vez poder ayudar en el futuro del mercado de telefonía para los usuarios que deseamos ahorrarnos algún dinero de forma sencilla y legal mediante esas páginas.

1. **Facilidad homologación.** Entiendo que están adelantando un proyecto para ligar esa tarea que nos toca a los usuarios a ustedes como CRC, lo cual me alegra y me alivia. Quisiera que por favor, tengan en cuenta la creación de una app y página web, con diseño sencillo y claro para cualquier usuario en la que podamos buscar los dispositivos por marca, modelo, y demás.

Así mismo que se explique la diferencia que existe entre modelos (frecuencias, versiones, software, etc.), de una forma sencilla. Esta tarea podrían realizarla los mismos comerciantes cuando deseen ingresar un dispositivo al país. Adicionalmente que en esa

misma app pueda visualizarse el IMEI y demás códigos o en su defecto instrucciones claras, muy visuales.

Les recomiendo también dejar un botón de atención al cliente, ya que es muy buena. Los clientes normalmente al no entender el proceso, simplemente insultan y tildan de "inútiles" a las agencias y comisiones, así que una atención eficaz contribuiría al crecimiento y alimentación mutua de sus servicios.

Así mismo una de mis áreas es la gestión de diseño de páginas web, para la cual podría hacerles recomendaciones para que sea más amigable y llamativo para los usuarios.

2. Aceptación de certificados chinos, europeos e indios. Tengo entendido que la tecnología europea tiene cierto avance que no puede adaptarse aquí en Colombia por falta de medios o infraestructura. Repito que no conozco en profundidad del tema, pero quisiera recomendarles el intentar adoptar los certificados internacionales.

Para mí fue una sorpresa que para países europeos, que son líderes como Estados Unidos, no se tengan en cuenta sus certificaciones. El mercado europeo también es muy amplio y mejoraría en gran medida la economía del país, desarrollo de tecnología, etc. Así mismo con el mercado asiático, en donde son manufacturados la gran mayoría de dispositivos, entiendo que emitieron un comunicado en el que afirman que intentaron hacer la evaluación pero no fue posible, de todas formas aplico las mismas apreciaciones.

Por último quisiera agregar que los dispositivos que yo deseaba adquirir, poseían las frecuencias necesarias para funcionar en todos los operadores colombianos, dato que me generó aún más intriga. Desde mi punto de vista, es triste que a pesar de que cumplan los requisitos técnicos de forma completa, si la FCC no lo aprueba, no se tengan en cuenta. Sin embargo entiendo que esas pruebas son importantes para la seguridad y eficacia en el uso de las redes pero podrían tener en cuenta organismos internacionales de esos dos continentes.

3. Implementación de laboratorios. Con esto y ligado al punto anterior, quisiera resaltar la necesidad de implementar laboratorios colombianos para poder importar y realizar los certificados en el país. Propongo una alianza con universidades, las cuales sé que siempre estarán abiertas a este tipo de proyectos, en especial porque podrán mejorar en gran medida el avance tecnológico nacional.

4. Avance en proyecto de facilitación homologación. Esta es una consulta y es que desearía conocer el avance en la simplificación del proyecto que sé están adelantando y había plazo hasta el día de hoy.

5. **Gestión de los datos.** Entiendo que puede resultar laborioso, pero el poder ordenar por marcas y modelos la búsqueda de los terminales (en Samsung es terrible buscar), mejoraría mucho la experiencia. Por ejemplo, yo no supe que el teléfono que quería estaba homologado porque lo busqué por nombre "OnePlus" cuando también estaba como "1+". Para esto recomiendo mejorar la Calidad de los datos para que sean relevantes, actuales, trazables, exactos, precisos y consistentes.

Sin ser más quedo atento y agradezco su atención,

Juan David Díaz Rangel