

De: Tatiana Sedano Cardozo [mailto:tsedanocardozo@gmail.com]

Enviado el: Martes, 19 de Julio de 2011 03:04 p.m.

Para: Proyecto Hurto Celulares

Asunto: Comentarios al proyecto-

Lo primero es indicar que se ha pasado por alto el hecho de que a raíz del numeral 2.6 y subsiguientes del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio los operadores tienen la obligación de llevar una base de datos de equipos terminales hurtados o desactivados por fraude desde el año 2005. Me parece muy bien que se optimice la operación pero con lo que no concuerdo son con los perjuicios para el usuario.

En el proyecto hay tres (3) situaciones que preocupan, una de ellas es lo establecido en el artículo 15.10, esto es:

"Informar al usuario, que desea activar un equipo terminal móvil traído del exterior, que éste no se encuentra parametrizado con todas las funcionalidades propias de las redes móviles colombianas, para lo cual será necesario que la persona suscriba con el PRSTM un documento en el cual acepta activar el equipo terminal móvil a su cuenta y riesgo y que renuncia a cualquier reclamación que tenga referencia a la calidad del servicio prestado y al uso de aplicaciones."

El texto citado va en contravía con lo establecido en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 12 de la resolución 1732 de 2007 y el artículo 14 de la resolución 3066 de 2011 -que empezará a regir en el mes de octubre de este año-. En efecto, el artículo propuesto supone la renuncia a nada menos que a la reclamación por calidad en la prestación del servicio o por el uso de aplicaciones cuando el usuario quiera activar un equipo terminal que adquirió de manera legítima en el exterior bajo la excusa de que el mismo no se encuentra parametrizado con las funcionalidades propias de las redes móviles colombianas.

El artículo desconoce el hecho de que en la práctica cuando el usuario desea que se active para su línea móvil el equipo terminal que trae del extranjero el operador debe manipularlo para que quede apto para la prestación del servicio, manipulación que no es otra cosa distinta a la llamada parametrización con las funcionalidades propias de las redes móviles colombianas. Por ejemplo, la manipulación llega a ser tal que en el caso de los Blackberrys cuando se configura el plan de datos es necesario alinear el APN con el IMEI del equipo para la adecuada utilización del servicio.

A más de lo anterior, el texto limita la libertad de elección de los usuarios quienes ante la RENUNCIA a la reclamación deberán optar en muchos casos, a utilizar un equipo terminal que le provee el mismo prestador del servicio. Por lo expuesto, solicito que se revise la redacción de la norma arriba transcrita, pero sobre todo la limitación que la misma impone que a todas luces va en contravía con el régimen de protección de usuarios.

De otra parte, pienso que la CRC debe hacer pública la información de los terminales

homologados pues una cosa es la consulta de los datos a través del medio q disponga para las personas autorizadas para la distribución quienes deberán expedir el correspondiente certificado y otra la información que también debe conocer el consumidor, pues el acceso a esta información evitaría futuros fraudes.

Finalmente, sería importante que se introdujera el procedimiento para el reporte del hurto de terminales móviles que se encuentra expuesto en el documento de soporte en el texto de la resolución, pues de esta forma se crearía la obligación para los operadores, máxime si se tiene en cuenta que hoy en día tal reporte los realizan los usuarios a través del IVR del operador, luego la validación de la identidad del usuario no se realiza de manera confiable, lo que conlleva a que se reporten equipos que no han sido hurtados o extraviados, o lo que es peor, que el reporte sea erróneo por una falla del usuario al marcar los números que le solicita el IVR o del mismo sistema; actualmente muchas de las reclamaciones de los usuarios en sede de empresa corresponden a la situación descrita, luego debería evaluarse la posibilidad de incluir el mencionado texto.

Tatiana Sedano Cardozo
Abogada Especialista en Derecho Económico
Tel. 3002137798