



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

Bogotá D.C.

GAR-408/2013
CECO: 0040

Doctor
CARLOS PABLO MARQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59 a bis. No. 5 - 53 Edificio LINK Siete Sesenta
Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios al proyecto de resolución *"Por la cual se modifican las Resoluciones CRC 3066, 3496, 3500 y 3501 de 2011, y se dictan otras disposiciones"*

Respetado doctor Márquez:

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB S.A. ESP -, de manera atenta se permite poner a consideración de la Comisión de Regulación de Comunicaciones- CRC, algunos aspectos y reflexiones relativas al proyecto indicado en el asunto, de la siguiente manera.

En primer lugar, se presentarán algunos argumentos a nivel general y posteriormente haremos un análisis particular al articulado del proyecto de resolución.

En primer lugar, vale la pena resaltar la tendencia positiva que se vislumbra en la Comisión en orden a reconocer las interrelaciones de los diferentes jugadores involucrados en el mercado de las TIC, como son los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o integradores tecnológicos y los PRST, como parte del proceso conjunto de construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009, en el marco regulatorio de mercados mayoristas.

Adicionalmente, es primordial que la regulación propenda por estimular a los PRST que posibilitamos el transporte e ideemos modelos de negocio que contribuyan al desarrollo y beneficio de todas las partes involucradas, so pena de que la conectividad sea vista únicamente como un *commodity*.

Sin lugar a dudas nuestros usuarios están utilizando nuestras redes y servicios como una plataforma para acceder a servicios multimedia y expandir sus redes sociales, y en ese sentido los PRST móviles, en este caso, y los proveedores de contenido y aplicaciones nos



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

estamos viendo avocados a establecer alianzas y dependencias mutuas, con el fin de suplir las necesidades de nuestros consumidores y brindarles una oferta más competitiva.

Dicho lo anterior procedemos a precisar algunos comentarios al Proyecto de Resolución objeto de análisis, de la siguiente manera:

Al remitirnos al artículo 5 del proyecto regulatorio que pretende modificar el artículo 4 de la Resolución 3501 de 2011 se debe señalar que, en el numeral 4.12 que reza "*Abstenerse de imponer cláusulas o condiciones de exclusividad a los proveedores de contenidos y aplicaciones para la provisión de sus servicios a través de su red*" no resulta claro el sentido de esta previsión en razón a que dentro de la autonomía propia de las empresas se pueden presentar alianzas entre los proveedores y las entidades bancarias, por ejemplo, en las que se prevén adecuaciones técnicas que deberán adelantarse para proporcionar el acceso a las redes móviles, lo que requiere en algunos casos de cuantiosas inversiones económicas, y por lo tanto que se acompañan de un marco jurídico que asegure dichas inversiones. Es decir, no es comprensible hasta qué punto sea positivo para el mercado incluir este numeral que se puede entender como una eliminación a las alianzas que en la actualidad se celebran para prestar los servicios de USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*).

Otro de los artículos de la propuesta frente al que consideramos relevante pronunciarnos es al artículo 14 que pretende modificar a su vez el artículo 29 de la Resolución 3501 de 2011 referente al deber de información y control de consumo, en el que se señala que:

"Los PCA deberán poner a disposición del usuario mecanismos simples y transparentes de acceso a información relativa a los servicios ofrecidos, así como mecanismos de soporte al usuario para la solución de problemas referidos a la operatividad técnica, por lo menos a través de oficinas virtuales de atención al usuario (página Web o correo electrónico).

Los proveedores de redes móviles facilitarán un control de consumo asociado a la provisión de servicios de contenidos y aplicaciones que hagan uso de SMS/MMS/USSD, para lo cual deberán, al menos una vez al mes, enviar al usuario un mensaje corto de texto –SMS– a través del cual se informe al usuario el consumo acumulado en dinero por concepto de estos servicios, así como la discriminación de los consumos acumulados en dinero por cada código corto. Para los usuarios prepago, el mensaje deberá enviarse entre los días 20 y 25 de cada mes, y para los usuarios postpago entre 5 y 10 días antes del corte de facturación.

En relación con el segundo párrafo del artículo precitado, se genera bastante inquietud por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones pues no es clara la razón por la cual el PRSTM debe enviar el mensaje corto de texto al usuario en el que se informe el consumo acumulado del código corto, pues se entiende que esta carga debería recaer sobre el beneficiado del servicio regulado que finalmente es el PCA o en su defecto la entidad bancaria que pretende hacer efectivos los servicios de USSD.



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

Por lo descrito anteriormente sería una carga desproporcionada e irracional que lo PRST asuman el costo del envío de los mensajes exigidos en la norma y por tal razón consideramos que lo conveniente es revisarla a la luz de los criterios de justicia, equidad y razonabilidad con los que deben cumplir este tipo de procesos.

Ahora bien, inspirados en la idea esencial de la armonía normativa en la que se pretende que al interior del ordenamiento jurídico no existan lagunas, contradicciones o antinomias que puedan dificultar o entorpecer la interpretación de la normas en conjunto y en todo su contexto, encontramos la necesidad de remitirnos a dos artículos fundamentales que deberían tenerse en cuenta al momento de desarrollar este tipo de normas relativas a la prestación de novedosos y diferentes servicios de telecomunicaciones.

Nos referimos a la Resolución 3066 de 2011 específicamente los artículos 19 y 20 que disponen:

“ARTÍCULO 19. INVOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben asegurar el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y la prestación de los servicios de seguridad de la información (autenticación, autorización y no repudio), **requeridos para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, de la información que se curse a través de ellas y de los datos personales del usuario en lo referente a la red y servicios suministrados por dichos proveedores.**

Corresponderá a los proveedores de acceso a Internet tomar las medidas dispuestas en el presente artículo, en relación con sus redes y servicios que prestan y, en consecuencia, no les serán exigibles medidas relacionadas con contenidos, servicios y aplicaciones provistos por otros proveedores.

El secreto de las comunicaciones aplica a las comunicaciones de voz, datos, sonidos o imágenes y a la divulgación o utilización no autorizada de la existencia o contenido de las mismas.

Salvo orden emitida de forma expresa y escrita por autoridad judicial competente, los proveedores de servicios de comunicaciones, siempre y cuando sea técnicamente factible, no pueden permitir, por acción u omisión, la interceptación, violación o repudio de las comunicaciones que cursen por sus redes.

Si la presunta violación de las comunicaciones proviene de un tercero, y el proveedor de servicios de comunicaciones tiene conocimiento de ello, debe tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y denunciar la presunta violación ante las autoridades competentes.



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

Para efectos de lo anterior, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán implementar procesos formales de tratamiento de incidentes de seguridad de la información propios de la gestión de seguridad del proveedor.” (NFT)

“ARTÍCULO 20. SEGURIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIÓN. Con el fin de asegurar la protección de los datos personales suministrados por el usuario al momento de la celebración del contrato y, en todo caso, durante la ejecución del mismo, los proveedores garantizarán que dichos datos sean utilizados para la correcta prestación del servicio y el adecuado ejercicio de los derechos de los usuarios.

Los datos personales de los usuarios no podrán ser utilizados por los proveedores de servicios de comunicaciones para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron entregados, salvo que el usuario así lo autorice, de manera expresa y escrita.

Igualmente, los proveedores no podrán entregar a su arbitrio los datos de localización y de tráfico del usuario, salvo autorización expresa y escrita del usuario y los casos que expresamente señale la presente resolución.

PARÁGRAFO: Los proveedores de servicios de comunicaciones no tienen la obligación ni asumen responsabilidad en la identificación del tipo de información que cursa por sus redes o sobre aquella que se haga pública a través de los servicios de comunicaciones por parte de los usuarios.” (NFT)

En relación con los artículos precitados queremos hacer hincapié en los siguientes artículos de la iniciativa regulatoria que rezan:

“4.2 Permitir el acceso a sus redes por parte de los PCA e integradores tecnológicos siempre que sea técnica y económicamente viable y en ningún caso podrán cobrar a dichos agentes por considerar o tramitar su solicitud de acceso. De acuerdo con lo anterior, los PRST sólo podrán oponerse al acceso solicitado cuando demuestren fundada y razonablemente que el mismo causa daños a la red, a sus operarios o perjudica los servicios que dichos proveedores deben prestar. En su argumentación, el PRST deberá presentar las propuestas para evitar los daños alegados y los responsables sugeridos para adelantar tales acciones. (...)

4.4 Responder ante los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o integradores tecnológicos por la calidad acordada en la prestación del servicio de telecomunicaciones y, por lo menos, con los niveles de calidad mínimos establecidos en la regulación.”

Frente a las disposiciones reseñadas, en particular encontramos como obligación ajustada a la resolución el numeral 4.2 en el que se informa que lo PRTS únicamente pueden limitar su entrada cuando haya una motivación clara en razón de un potencial daño en las redes o en la comunicaciones.



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

Sin embargo frente al numeral 4.4 que también taxativamente citamos, se entiende la obligación regulatoria de responder por la calidad acordada en la prestación del servicio, no obstante consideramos que debería hacerse especial hincapié en que el PAC debe asegurar que el contenido o la aplicación provista sean de calidades óptimas, pues de lo contrario, el cliente percibirá negativamente su servicio y acudirá al PRS para reclamar en este sentido.

Remitiéndonos al artículo 4 numeral 4.8 del documento objeto de análisis que dispone “4.8 Abstenerse de exigir a los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o integradores tecnológicos información relativa a sus clientes para proporcionar el acceso a sus redes”, no encontramos justificación alguna frente a esta disposición, puesto que tanto en el numeral siguiente del mismo proyecto como en el artículo 13 que modifica el artículo 103 de la Resolución 3066 de 2011, se hace una descripción completa e integral del nuevo régimen de protección de datos personales en el que todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones tienen unas limitaciones y unas obligaciones de cara a los datos personales de los usuarios.

De otro lado vale la pena reconocer que saludamos el desarrollo y las modificaciones que se presentan en el proyecto en su artículo 13 que modifica el artículo 103 de la Resolución 3066 de 2011, de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 103. ENVÍO DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS), MENSAJES MULTIMEDIA (MMS) Y/O MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE DATOS NO ESTRUCTURADOS (USSD) CON FINES COMERCIALES Y/O PUBLICITARIOS.” En la modificación propuesta de este artículo se hace un desarrollo serio y concordante con la regulación y la legislación del tratamiento de los datos personales y además incluye lo manejos que deben hacerse de las personas que soliciten la exclusión de sus números entre otros temas que era importante adicionar en alguna norma regulatoria y que a consideración de ETB quedaron claramente dimensionados y explicados en el proyecto en comento.

Para terminar, insistimos a la Comisión en la necesidad de revisar la posibilidad de revisar las diferenciaciones que revisten para los prestadores de servicios móviles cuando su servicio es prestado a través de la figura del Operador Móvil Virtual (OMV), dada la naturaleza misma y particular que detenta el negocio y que se sustenta en una mera comercialización de servicios móviles. Ello cobra relevancia en la medida en que como OMV que somos en la actualidad, carecemos de la gestión sobre la red y en esa medida, las más de las veces dependemos de nuestro operador de red para cumplir los requerimientos que la regulación impone, sin que ello esté específica y suficientemente decantado en la regulación.

Finalmente, extrañamos que el presente proyecto de Resolución no disponga nada relativo a las Peticiones, Quejas y Recursos que podrían originarse como consecuencia de los



Carrera 7 No 20 -- 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

servicios prestados por los PCA. Esta situación generará que los PRST que proporcionen el acceso, sean los destinatarios de las Peticiones, Quejas y Recursos que no le competen a su responsabilidad.

Por lo anterior, solicitamos que se aclare cuál será el trámite y el procedimiento que se seguirá para las PQRs que se generen por los servicios prestados por los PCA y que el usuario interponga ante el PRST que le presta el servicio móvil.

Agradecemos de antemano su atención, solicitando amablemente tener en cuenta los comentarios descritos a lo largo del documento y esperamos a su vez haber contribuido satisfactoriamente con el procedimiento de creación regulatoria y quedamos atentos a cualquier información adicional que se requiera.

Agradecemos su atención.

PAULA GUERRA TÁMARA

Gerente (E)

Gerencia de Asuntos Regulatorios

Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo de Negocios

Elaboró: María Camila Galvis Gómez – Dirección de Gestión Regulatoria
Revisó: Paula Guerra Támara – Gerencia de Asuntos Regulatorios