

Bogotá D.C., 28 de Mayo de 2018

Doctor

GERMAN DARIO ARIAS

Director General

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES

La Ciudad

Asunto: Comentarios al proyecto de resolución “Por la cual se modifica la sección 5 del capítulo 1 del Título V de la resolución CRC 5050 de 2016”

Apreciado doctor Arias,

Desde la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT, reconocemos la importante labor que se está realizando al interior de la Comisión en aras de velar por mejorar el servicio que se le preste a los usuarios de servicio de internet.

En línea con lo anterior, y atendiendo a la amable invitación que se hace para presentar comentarios al proyecto de resolución, desde la industria nos permitimos presentar los siguientes:

I. Comentarios generales al proyecto de resolución

Desde la industria reconocemos la importancia del espacio de discusión otorgado por la Comisión, a través de las mesas de trabajo que permiten generar escenarios para enriquecer la labor regulatoria. En línea con lo anterior, celebramos que se haya eliminado, dentro de la propuesta de modificación, la obligación de información a través de la factura, que no es el medio idóneo para brindar información al usuario.

Adicional a lo anterior, vemos con preocupación que se mantiene la obligación de publicar a través de las páginas web información técnica de los equipos de comunicación inalámbrica. Consideramos que lo anterior no permite mejorar la experiencia del usuario en el servicio ofrecido de Internet, y que por el contrario podría llegar a generar confusiones entre la velocidad contratada con el prestador del servicio y la velocidad que soporta el equipo.

Por ello, se reitera la propuesta realizada dentro de las mesas de trabajo, a través de las cuales se ofrece la posibilidad de facilitar a los usuarios el acceso a los manuales de uso de los equipos proporcionados, ya sea a través de páginas web o en físico. Dichos manuales, contienen la información técnica detallada que

podría llegar a necesitar un usuario avanzado, sin necesidad de generar confusiones a los usuarios menos familiarizados con la terminología técnica. Por ello, de manera respetuosa, solicitamos que se mantenga lo establecido en el acta propuesta, con el fin de evitar generar confusiones a los usuarios.¹

Adicional a lo anterior, se propuso en las mesas de trabajo, incluir un mínimo de recomendaciones que los usuarios deberían tener en cuenta, como la ubicación del módem para evitar interferencias, con el fin de mejorar la experiencia del servicio recibido.

Finalmente, y teniendo en cuenta que la gran mayoría de las obligaciones descritas dentro del proyecto, requieren de desarrollos internos que tardarían más del tiempo previsto para la entrada en vigencia del presente proyecto, respetuosamente solicitamos que se amplié la vigencia del mismo a más tardar para el 1 de Enero de 2019.

Esperamos haber contribuido de forma positiva con nuestros aportes, quedando atentos a cualquier inquietud o ampliación de la información adicional que usted o su equipo de trabajo considere pertinente.

Agradeciendo la atención prestada, me suscribo de usted con sentimientos de consideración y aprecio.

Cordialmente,



ALBERTO SAMUEL YOHAI

Presidente Ejecutivo

Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT

¹ OCDE. **Protecting Consumers Through Behavioural Insights. Regulating The Communications Market in Colombia.**

“V. Easier information made available to users on comparison to peers. CRC could encourage the creation of information that will assist the social awareness of users in what their users are doing. This can help influence the behavior of users and address issues in inertia or even miscomprehension. The use of comparator website, accessibility to neutral technical advisors (e.g. at a citizen’s advice bureau or CRC), and printed literature that offer clear advice on what consumers’ in similar circumstances (e.g. geographical area or family size) have purchased could help alter behaviour. This could also assist consumers’ in their decisions between pre-paid and post-paid options (Wilson and Waddams Price, 2010).

CRC should test and experiment the details of any new information obligations for service providers and attempt to minimise the burdens on industry. The options above are not exclusive and may be combined. However they should be experimented and tested before implementing in the market to ensure that desired behavioural change and outcome in the market is achieved. It would be useful to have industry buy-in and involvement when piloting, in particular to minimise or even reduce any regulatory burdens and compliance costs on service providers.”