

Bogotá, 28 de mayo del 2018

Doctor
GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59 BIS #5-53 Edificio Link Siete Sesenta
Email: ria_ba@crcom.gov.co
Bogotá D.C

Asunto: Comentarios al proyecto "Por la cual se modifica la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016"

Cordial Saludo Doctor Arias

UNE EPM Telecomunicaciones S.A, en adelante UNE, y EDATEL S.A, en adelante EDATEL, y en su conjunto TigoUne, presentan a continuación los comentarios al proyecto que modificaría la sección 5 del capítulo 1 del título V de la Resolución CRC 5050 el 2016, relacionada con obligaciones de información en el servicio de internet.

En primera medida debemos agradecer los diferentes espacios de discusión que emprendió la CRC y de los que participó TigoUne, para lograr una medida que brindará soluciones a los usuarios de los servicios de internet. Después de las discusiones que en esos espacios se suscitaron, consideramos que este tipo de regulaciones que parten de la base de la autorregulación y concertación por parte de los prestadores y la intervención de las autoridades puede contribuir enormemente al desarrollo de las necesidades regulatorias que el nuevo entorno del ecosistema digital depara, ahora bien, hacemos unos comentarios en particular sobre la propuesta;

1. Manifestamos la complacencia con el proyecto regulatorio publicado por la CRC, esto dado que realizando un análisis de utilidad y de alineación con el Régimen de Protección de los Usuarios Resolución CRC 5111 de 2016 la CRC establece medidas que muy seguramente incentivarán el uso de estos servicios.
2. Es importante, que el alcance de las obligaciones, solo se circunscriban en el mercado de datos fijos (acceso a internet) minorista no corporativo, esto en coherencia con lo dispuesto en el artículo 5.1.1.1. de la Resolución 5078 del 2016, en la cual se indica la excepción de aplicabilidad de las normas contenidas en el capítulo 1 del Título V de


la Resolución 5050 del 2016 en cuanto a la no aplicación a los planes corporativos suscritos con empresas, por ello agradecemos que se haga la mencionada precisión en el acto administrativo final, ello evitara seguramente disquisiciones sobre el campo de acción de la regulación en cita.

3. Las obligaciones se cumplen bajo las finalidades, alcance y característica del servicio de acceso a internet fijo, esto con el propósito de brindar mayores elementos de información que faciliten la libre decisión de los usuarios respecto del ejercicio de sus derechos, de manera que se facilite la libre opción de contratación de los servicios de acceso a internet fijo.
4. El artículo 5.1.5.2.3 indica que “A partir del 1° de enero de 2019, el PRST deberá tener disponible para consulta del usuario a través de cualquier medio de atención, información consolidada que permita al usuario conocer de manera sencilla el valor mensual correspondiente al servicio de datos contratado, la velocidad contratada -en bajada y subida- (indicando si corresponde a Banda Ancha), diferenciando claramente aspectos equivalentes a promociones o beneficios adicionales a los contratados por el usuario, cargos asociados a los equipos que sean suministrados por el PRST, entre otros.”

Respecto del aparte: “diferenciando claramente aspectos equivalentes a promociones o beneficios adicionales a los contratados por el usuario, cargos asociados a los equipos que sean suministrados por el PRST, entre otros”, se pregunta ¿cuál es la finalidad que se busca, y por tanto, cuál es la idoneidad y pertinencia de los datos para el fin buscado?

TigoUne considera que los datos solicitados respecto de “aspectos equivalentes a promociones o beneficios adicionales”, así como “cargos asociados a los equipos” son indeterminables, entre otros por los siguientes motivos:

- No es clara la finalidad que se busca con la información específica sobre promociones o beneficios adicionales, y tampoco a qué hace referencia la frase “aspectos equivalentes”.

Se resalta que la contratación de datos fijos, por regla general, se efectúa con base en planes comerciales sobre tasas (megabits) de velocidad, y no es común aplicar promociones o beneficios adicionales. Así mismo, toda información, descuento, promoción u oferta comercial siempre están disponibles para consulta del usuario, no solo por la obligatoriedad de disponer la información de las ofertas en página web, sino también dado que dichos elementos informativos son reflejados en su factura. 

- Tampoco es clara la finalidad de informar los cargos asociados a los equipos que sean suministrados por el PRST.

La característica técnica esencial de la prestación del servicio de acceso a internet, parte de la configuración de la red y de los elementos que la componen, dentro de los que se contempla el router o modem de acceso, el cual hace parte integral de la red del PRST, y por tanto, éste equipo se suministra al usuario en comodato. Adicionalmente, la disponibilidad de elementos de red (routers y modem) parten ineludiblemente de la configuración lógica y física del PRST, por lo que una posible interferencia en los mismos por parte de un tercero puede ocasionar problemas no solo de calidad en la prestación del servicio, sino también poner en riesgo la continuidad del servicio, así como riesgos de seguridad en la red.

- Así las cosas, en caso de insistir en la continuidad de disponer de dichos elementos de información, TigoUne tendrá que ponerlos a disposición del usuario en valores de no aplica o de costo cero.

5. Solo hasta la publicación del presente proyecto, ocurrido el pasado 11 de mayo, se tiene potencial certeza de las obligaciones que serán sujetas a implementación para el cumplimiento de los PRST. Dado lo anterior, en algunas de las disposiciones, se observa fechas muy ajustadas y próximas a la fecha de toma de decisión por parte de la CRC, y de su correspondiente publicación en Diario Oficial, por lo que realmente, los operadores no tendrán suficiente tiempo para implementar los artículos 5.1.5.2.1 y 5.1.5.2.2.

Realizados los análisis internos, encontramos que para la implementación de los dos artículos anteriormente referidos se requeriría de un término de 6 meses por los siguientes motivos:

ASUNTO	TIEMPO REQUERIDO
Recopilación y organización de información respecto de marca y modelo de los equipos, y demás información técnica: protocolos asociados y bandas de frecuencia y su publicación en la página WEB.	2 meses
Desarrollos en plataformas de servicio para la entrega de las sugerencias de instalación, incluyendo su fase de pruebas y puesta en producción	5 meses
Entrenamiento de personal de call center, centros de experiencia, personal de instalación y servicio técnico en el uso de las herramientas desarrolladas	1 mes

Agradecemos el espacio de comentarios brindado y reiteramos nuestra complacencia por el enfoque de la Comisión en expedir esta regulación partiendo de la revisión de cargas operativas que se simplifican bajo un análisis de costo-beneficio.

Cordialmente,


CARLOS ANDRÉS TELLEZ RAMÍREZ

Director de Regulación, Implementación y Adopción de Normas

UIMP