



mobile

CON TODO

Bogotá D.C. marzo 08 de 2023

Doctora,

SANDRA MILENA URRUTIA PÉREZ

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – MinTIC

Correo Electrónico: comentariospreventic@mintic.gov.co

Asunto: Comentarios al proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la Resolución 3160 de 2017", con el fin de actualizar la política pública de PreventIC

Respetada señora Ministra.

VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. (en adelante denominada simplemente VIRGIN MOBILE), identificada con el NIT 900.420.122-7 se permite presentar en los siguientes términos, sus comentarios al proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la Resolución 3160 de 2017, con el fin de actualizar la política pública de PreventIC":

En primer lugar, compartimos la decisión del Ministerio de modificar la metodología ejecutada para la realización de las funciones de inspección, vigilancia y control, enfocándola en criterios de riesgo y proporcionalidad, consideramos que esto ayuda a la racionalización de los recursos de control del Estado y permite un mayor foco en el cumplimiento efectivo de las obligaciones a cargo y en el mejoramiento del servicio al usuario, lo cual, se encuentra en línea con los objetivos estratégicos del país y es la razón misional del MinTIC y en general, de los agentes generadores de Políticas Públicas sectoriales.

De manera particular, queremos expresar que compartimos la propuesta acerca de la frecuencia de las inspecciones y los recursos de control deben ser proporcionales al nivel de riesgo de las acciones de cada operador, puesto que las acciones de cumplimiento deben dirigirse a la reducción de los riesgos reales derivados de las infracciones realmente graves, reiteradas y masivas y que el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones y la analítica de datos deben contribuir a identificar una serie de problemas que puedan beneficiar a una mayor cantidad de usuarios, en donde prevalezca el beneficio común.

En línea con lo anterior, es muy importante que los criterios a tener en cuenta en cuanto a la materialidad de las faltas y su significación real y generalizada para el servicio prestado, a, impacten de forma significativa el servicio prestado y no a partir de la detección y valoración desmedida de casos singulares, y aislados, generalmente de valor inanes frente al servicio prestado, que por sí mismos no deberían dar lugar a ser catalogados como falta y que sólo redundan en un mayor desgaste de recursos para el Ministerio, sin beneficios reales para los usuarios y el cumplimiento de los objetivos del MINTIC.



mobile

CON TODO

Por otra parte, consideramos también de suma importancia, la necesidad de fortalecer en las facultades de inspección del Ministerio, un Enfoque Segmentado, que tengan en consideración el perfil y tamaño de los operadores y sus capacidades institucionales, regulatorias y empresariales, así como la naturaleza de su operación, infraestructura y posibilidad de gestión de obligaciones a su cargo. Lo anterior debido a que solo se debe predicar y establecer obligaciones similares con base en el principio de *“igualdad frente a los iguales”* fundamental en el Estado de Derecho, dado que hay absoluta desigualdad regulatoria dentro de los distintos prestadores de servicios, caso específico de las capacidades técnicas de un Operador Móvil Virtual (OMV) y un operador móvil de red (OMR); lo cual ha redundado en que se impongan obligaciones a los OMV y lo peor, sanciones derivadas de ello, similares o mayores a Prestadores de Servicio que son OMR o grandes Operadores, que sobrepasan su realidad obligacional y capacidades de cumplimiento. Esto sin mencionar, a otros actores como los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA) y los verdaderos Proveedores de Servicios de internet (ISP registrados en la IANA₁ y en LACNIC₂), que prestan servicios en Colombia y han obtenido habilitación y Registro TIC para ello y no a quienes les compran sus servicios para después comercializarlos: En estos casos y pese a no ser un ISP ni tener habilitación ni registro TIC para ello, también se han transferido responsabilidades a los OMV.

Consideramos importante hacer hincapié, no solo en el cambio de perspectiva sobre las acciones de vigilancia que va a ejercer el Ministerio sobre los vigilados, al establecer la aplicación y divulgación de *“herramientas tecnológicas para el cumplimiento normativo”*, sino en la necesidad de definir de manera precisa y detallada, cuáles serán dichas herramientas y metodologías que se emplearán para materializar cabalmente este reto.

Adicionalmente, en cuanto a las nuevas definiciones propuestas, observamos que estas amplían su alcance respecto a la normativa anterior, en el sentido de implementar acciones de acompañamiento y preventivas, al respecto compartimos dicha iniciativa y manifestamos que dichas acciones deberían estar enfocadas en operaciones que a partir de los análisis que previamente se hayan adelantado, de los datos obtenidos, y que sean objeto de incumplimientos reiterados, así como a aquellos proveedores nuevos que por la misma naturaleza de su tiempo de operación se encuentran en un período de asentamiento y por consiguiente necesiten un mayor acompañamiento en fases de estabilización asegurando el cumplimiento de las obligaciones a su cargo.

En cuanto a la figura del Compromiso de Mejora, destacamos a éste como el único documento presentado de manera unilateral y voluntaria por el Operador, sin embargo, consideramos conveniente socializar las posibles modificaciones aplicables previamente a su implementación, toda vez que se establecerá un nuevo formato, así como unas condiciones distintas para su presentación determinadas por el Ministerio.



mobile

CON TODO

En línea con lo anterior, consideramos importante recalcar que tales compromisos se encuentren plenamente articulados en el principio de buena fe los proveedores, ya que los posibles incumplimientos por lo general no se dan por acciones voluntarias de los mismos, sino por eventos aislados que son corregidas de fondo al interior de cada operación, por lo cual resulta significativamente conveniente la necesidad de considerar la investigación administrativa y la sanción como herramienta de ultima ratio, propiciando así la cultura del cumplimiento normativo y de la autorregulación, para que la facultad sancionatoria proceda solamente cuando se evidencien situaciones graves de incumplimiento o de reincidencia y los compromisos de mejora previamente suscritos no sean ejecutados en debida forma.

Finalmente sugerimos que antes de expedir el acto administrativo modificatorio, se haga una audiencia pública a la cual puedan asistir, sin excepción, todos los posibles destinatarios de dicha norma, con el fin de explicar en detalle los objetivos y alcances de la norma a expedir y escuchar de primera mano, las inquietudes de los proveedores a quienes está dirigido.

Agradecemos la atención prestada.

Cordial saludo,

SARA ROCÍO BREZINER SÁNCHEZ
Representante Legal Suplente
VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.