



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Documento de Respuestas a  
Comentarios del Proyecto de  
Regulatorio por el cual se modifica la  
Resolución CRC 3066 de 2011

## Regulación de Protección al Usuario



Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.  
Código postal 110231. Tel +57 1 3198300  
Línea gratuita nacional 01 8000 919278  
Fax +57 1 3198301  
[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## CONTENIDO

<b>CONTENIDO .....</b>	<b>2</b>
<b>Artículo 23. Modifica el artículo 37. Servicio de Roaming Internacional. – .....</b>	<b>5</b>
<b>Artículo 26. Adiciona un párrafo al artículo 44. Oficinas Físicas de Atención al Usuario - Operación Móvil Virtual - .....</b>	<b>11</b>
<b>Artículo 25. Sobre la modificación del párrafo del artículo 39. Mecanismo de atención a través del envío de un SMS con la palabra "Queja" .....</b>	<b>14</b>
<b>Artículo 30. Sobre la adición del indicador de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS en el artículo 53 de la Resolución 3066 de 2011.18</b>	

## RESPUESTA A COMENTARIOS REALIZADOS POR EL SECTOR A LA PROPUESTA REGULATORIA

En el mes de noviembre de 2012 fue publicada la propuesta de resolución por medio de la cual se presentaron las modificaciones a la Resolución CRC 3066 de 2011. Con ocasión de dicha publicación, los interesados allegaron múltiples comentarios, en los cuales esta Entidad pudo evidenciar la necesidad de reformular el proyecto en el sentido de llevar no sólo una actualización normativa, sino adelantar una revisión integral del Régimen de Protección de Usuarios de Comunicaciones, con el objeto de atender debidamente las inquietudes de los usuarios, las Entidades de Control, los gremios y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores de televisión, de manera que se identifiquen las medidas necesarias orientadas a lograr un régimen simple, claro, transparente de fácil implementación y aplicación, acorde con los principios de protección al usuario y promoción de la inversión.

Atendiendo a lo anterior, mediante Comunicado publicado en la página web [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co), la CRC informó que atendiendo a los comentarios allegados a la propuesta regulatoria se evidenció la necesidad de finalizar el proyecto regulatorio "Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Televisión y adecuación de la Resolución CRC 3066 de 2011 al Estatuto del Consumidor, al Decreto Antitrámites y al Nuevo CPACA" a excepción de lo relativo a empaquetamiento de servicios, al mecanismo de atención al usuario a través de un mensaje de texto con la palabra "QUEJA" y las medidas aplicables específicamente a la Operación Móvil Virtual en cuanto a medios de atención se refiere.

Ahora bien, de conformidad con lo establecido en el párrafo del artículo 10 del Decreto 2696 de 2004, mediante el presente documento, la Comisión de Regulación de Comunicaciones presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados al documento soporte de la propuesta regulatoria y el proyecto de resolución "*Por la cual se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011*" publicados para comentarios de los interesados el 8 de noviembre de 2012, en relación con la operación móvil virtual y el mecanismo de atención al usuario a través del envío de la palabra "Queja" al código 85432.

Así las cosas, dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones y/o sugerencias de los siguientes agentes:

No.	Remitente
1	COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.
2	TELMEX COLOMBIA S.A.
3	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P
4	UFF MOVIL S.A.S.
5	COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P
6	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
7	AVANTEL S.A.S.
8	ASOMOVIL
9	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
10	AZTECA COMUNICACIONES

Para mejor comprensión del lector, en este documento se presentan exclusivamente los apartes de cada documento de comentarios en donde se hacen preguntas, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, los cuales se presentan agrupados por temas y resumidos. Lo anterior sin

perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, los cuales se encuentran publicados en la página Web de la Entidad para el efecto, sección Servicios de Comunicaciones, subsección de Actividades Regulatorias, proyecto *"Actualización del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"*

Respuesta a Comentarios Proyecto Regulatorio modificación Resolución CRC 3066 de 2011	Cód. Proyecto: 11000-2-2	<b>Página 4 de 20</b>	
	Actualizado: 4/07/2013	Revisado por: Regulación Protección Usuarios	Fecha revisión: 15/08/2013 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 25/06/2013			

## Artículo 23. Modifica el artículo 37. Servicio de Roaming Internacional. –

- **Numeral 37.2 del artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011**

### AVANTEL

En relación con la medida puesta a discusión por la Comisión en numeral 37.2. de la modificación al artículo 37 de la propuesta regulatoria, aclara que este servicio si bien es activado en el PRST, este no lo presta, pues se trata de un servicio prestado en el exterior suministrado por proveedores u Operadores Internacionales que realizan sus cobros en moneda extranjera y teniendo en cuenta que en Colombia la TRM presenta variaciones diarias, se hace imposible poder presentar un valor fijo al Usuario Final, pues lo que se podría prestar son confusiones e imprecisiones en las tarifas al Usuario final. Además, este servicio se cobra de manera vencida, por lo que no necesariamente al momento en que el usuario revisa las tarifas, estas serán iguales a los valores con los que se cobra el servicio, pues este se liquida a la TRM de la fecha de la facturación, no de la activación. Solicita que esta tarifa pueda ser presentada en dólares.

### COLOMBIA MÓVIL

Considera que se debe incluir un tiempo de diez meses para poder habilitar dicho procedimiento a través de los todos los canales de atención al usuario.

**CRC/** Teniendo en cuenta lo planteado por los proveedores y en especial dado que el cobro de este servicio depende de diferentes aspectos que varían según los acuerdos que celebran los proveedores con terceros en diferentes países, la Comisión considera pertinente que las tarifas que se informen correspondan a los precios máximos aplicables, de manera que el usuario pueda dimensionar adecuadamente el costo de este servicio y no se encuentre expuesto a precios sorpresa.

Ahora bien, respecto de la solicitud según la cual la tarifas deberían ser suministrada en dólares, en primer lugar se debe tener en cuenta que la relación contractual entre el operador y el usuario se encuentra regida por la moneda nacional, esto es, pesos colombianos, y que verificada la información suministrada por distintos operadores de telefonía móvil en sus páginas web, actualmente es presentada en pesos. Igualmente se resalta la importancia de que la información al usuario sea fácilmente valorable por éste, así una información en dólares implicaría para el usuario hacer su conversión en pesos para identificar plenamente el gasto que efectuaría. Por lo anterior no se acoge la propuesta presentada.

Respecto, del comentario de Colombia Móvil se acoge parcialmente el comentario en la medida que se otorgará un término de implementación, no obstante el mismo será hasta el 1 de noviembre de 2013.

- **Numeral 37.3 del artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011**

### COLOMBIA MÓVIL

En relación con el numeral 37.3, teniendo en cuenta que es un servicio que se activa únicamente cuando es expresamente requerido por el titular de la línea, solicitamos que la información de cobros adicionales así como de la forma de activar y desactivar el servicio, se encuentre disponible en los canales de atención más no en el contrato. Lo anterior con el objetivo de evitar presentar información al usuario innecesaria en el contrato cuando es más eficiente y actualizada tenerla a disposición en los canales de atención.

## SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Considera pertinente que dicha información no sólo se de en los contratos sino a través de todos los mecanismos obligatorios de atención al usuario del artículo 11.9 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

CRC/ Teniendo en cuenta que la información relativa a las condiciones de prestación del servicio de roaming internacional, se encuentra disponible a través de los distintos mecanismos de atención al usuario, se acoge el comentario de Colombia Móvil y por lo tanto se elimina el contenido del numeral 37.3 de la propuesta regulatoria.

Respecto del comentario de la SIC, debemos aclarar que a lo largo del texto de la modificación propuesta al artículo 37 particularmente en el numeral 37.3 –antes numeral 37.4- ya se contempla la obligación de mantener dicha información a través de todos los mecanismos de atención al usuario.

- **Numeral 37.6 del artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011**

### AVANTEL

Respecto del numeral 37.6 señala con respecto al tiempo para la activación y desactivación del servicio, que debe tenerse en cuenta que el modelo de negocio con el que AVANTEL ofrece el servicio de roaming internacional para PTt (no para voz, pues actualmente no se ofrece el servicio) es un valor único ilimitado que se cobra de manera anticipada de manera integral para un corte de facturación, que una vez vencido el corte, se desactiva, pero no en fechas diferentes al corte.

CRC/ Respecto del comentario de Avantel se señala que la solicitud carece de justificación alguna y en todo caso se debe tener en cuenta que el derecho de libre elección y de favorabilidad del usuario prevalece sobre las particularidades del modelo de negocio de los operadores, esto acorde con el interés general que debe preservarse en las decisiones regulatorias en el marco de la Ley. En consecuencia, no se acoge el comentario.

- **Numeral 37.6 del artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011**

## SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

“Numeral 37.6”: En relación al artículo 37.6 consideramos que debe incluirse además, que el proveedor de servicio de recibir, atender, tramitar y responder de manera inmediata la petición de desactivación del servicio.

**CRC/** Al respecto aclaramos que el numeral 37.5 –antes numeral 37.6- ya dispone lo propuesto por la SIC, en tanto señala que: *“el usuario podrá en cualquier momento y por cualquier mecanismo de atención al usuario solicitar que el servicio se desactive de manera inmediata”*

- **Numeral 37.7 del artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011**

### ASOMÓVIL

Previa cita del artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, Asomovil respecto de la medida puesta a discusión por la Comisión bajo en numeral 37.7. de la modificación al artículo 37 de la propuesta regulatoria, considera que esta obligación debe ser omitida en la medida en que el usuario se encuentra suficientemente informado y las tarifas se encuentran publicadas en todos los mecanismos de atención al usuario y frente a la imposibilidad de brindar en un mensaje corto de texto, SMS, toda la información que se incluye en la propuesta de la Comisión.

### **COMCEL**

Sobre el particular realiza las siguientes observaciones:

- Respecto de la información que se debe suministrar en estos SMS, se debe tener en cuenta que para los servicios de mensajes multimedia (MMS), chat y redes sociales, el cobro se realiza por Kbyte enviado o recibido a la tarifa del país en el que se encuentre el usuario. No se puede determinar una tarifa estándar para estos servicios, pues depende del consumo que realice el usuario.
- Es necesario que se establezca la tarifa en Kbytes y no en Mbytes, toda vez que existen usuarios que no consumen más de un (1) Megabyte.
- A través de SMS, sólo se está informando cómo se deben realizar las llamadas a Colombia, la anterior información requiere de desarrollos técnicos para su implementación.

### **TV AZTECA**

Resalta que el PRST es quien debe asumir los costos generados por los mensajes de texto gratuitos que debe enviar al usuario en razón del servicio de roaming nacional, incluso cuando el usuario no efectuó consumo alguno.

Lo anterior, genera un fuerte impacto económico para los PRST entrantes al mercado. Por ello, se sugiere a la CRC analizar el costo que para el PRST genera lo anterior, pues si bien es cierto, que es deber de éste informar al usuario de forma clara y precisa los aspectos relacionados con su consumo, esa información podría estar contemplada en la página web del PRST, con fácil acceso para el usuario, sin que en ese caso, el PRST se vea sometido a asumir costos, que resultarían económicamente perjudiciales, ya que la cantidad de información que sugiere el documento en mención, supone que los éstos deban enviar más de un mensaje de texto para cumplir con la entrega de dicha información, generando como ya fue mencionado, costos excesivos.

### **COLOMBIA MÓVIL**

Manifiesta que teniendo en cuenta que las tarifas del servicio de Roaming Internacional dependen del país y/o el continente en el cual se encuentre el usuario, además del tipo de servicio que se desee activar en Roaming Internacional (voz y/o datos), resulta imposible cumplir con la obligación propuesta toda vez que un mensaje de texto corto (SMS) de 160 caracteres resulta insuficiente para enviarle al usuario toda la información en relación con la totalidad de las tarifas y marcaciones que resultan de combinar dichas variables. Teniendo en cuenta lo anterior, mediante el SMS de confirmación de activación del servicio, al usuario se le envía una URL o dirección web en la cual podrá encontrar las condiciones y tarifas del servicio, así como las marcaciones que debe tener en cuenta para poder hacer uso de este. Sobre lo anterior considera que la modificación propuesta en dicho numeral resulta improcedente debido a que la misma es imposible de cumplir en razón de que dicha información no puede ser almacenada en 160 caracteres.

### **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Manifiesta que ampliar el detalle de los mensajes de texto enviados a los usuarios, no tiene debida justificación. Sin contar con lo extenso que puede llegar a ser el mensaje con toda la información que

Respuesta a Comentarios Proyecto Regulatorio modificación Resolución CRC 3066 de 2011	Cód. Proyecto: 11000-2-2	<b>Página 7 de 20</b>	
	Actualizado: 4/07/2013	Revisado por: Regulación Protección Usuarios	Fecha revisión: 15/08/2013 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 25/06/2013			



se quiere incluir, esto puede llevar a molestar incluso al usuario y confundirlo. Considera que las disposiciones contenidas actualmente en el artículo 37 son suficientes y garantizan plenamente el derecho de los usuarios de contar con una información, clara, transparente, necesaria, veraz. Por lo anterior solicita mantener las condiciones actuales.

### UNE EPM TELECOMUNICACIONES

Considera que los nuevos deberes de información a través de SMS cuando el usuario empiece a utilizar el servicio en el exterior, no son convenientes en tanto se trata de clientes itinerantes en diferentes países con planes diferentes de marcación lo que haría que el Clearing House tendría que estar notificando y actualizando la ubicación del usuario para que se envíe la información correcta. Sugiere por practicidad que se disponga que el usuario puede consultar esa información en la página WEB o llamando a servicio al cliente. Además la información es demasiado extensa para remitir al usuario a través de un SMS.

**CRC/**En primer lugar, es de aclarar que está medida tiene como fundamento las múltiples quejas allegadas por los usuarios en relación con la prestación del servicio de roaming internacional, lo cual se evidenció en el trabajo interinstitucional realizado por parte de la CRC con la Superintendencia de Industria y Comercio, lo que obliga a esta Comisión- entre otras medidas - a fortalecer la información que le es suministrada al usuario previo uso de este servicio.

Ahora bien, en relación con las observaciones referentes a que la información dispuesta en el numeral 37.6 –antes numeral 37.7- no se puede incluir dentro de un mismo mensaje de texto (SMS) le aclaramos que la información dispuesta en este numeral debe ser suministrada al usuario de manera completa indistintamente del número de mensajes que se requiera para tal efecto.

Sobre el deber de informar en general, vale la pena anotar que la misma GSMA<sup>1</sup> recoge los resultados de la reunión de junio de 2012, en su documento “Explicación de Roaming Móvil” – América Latina, y en el capítulo de buenas prácticas, anuncia una iniciativa, que revela la necesidad de que el usuario cuente con mayor información sobre los costos y el uso de datos cuando se hace uso de roaming internacional, específicamente plantea como recomendación *“el envío de mensajes que recuerden a los usuarios de móvil sus tarifas de roaming de datos cuando lleguen a otros países y enciendan su teléfono móvil”*

De conformidad con lo previamente expuesto no se aceptan los comentarios.

Finalmente, respecto de la solicitud de establecer que la tarifa sea en Kbytes y no en Mbytes no se acepta el comentario, puesto que la mayoría de los proveedores actualmente presentan las tarifas de consumo de datos en megabytes y una unificación de la unidad de consumo por kilobytes podría implicar un encarecimiento injustificado de la tarifa, en todo caso se busca que el usuario tenga la mejor información que facilite su decisión de uso del servicio, así como que se evite un precio sorpresa para éste, en esa medida la información que debe ser entregada durante el uso del servicio debe ser en Megabytes aunque se facture el kilobytes. En todo caso, dentro del literal c de este numeral se precisará que la publicación de tarifas en megabytes no afecta la decisión del proveedor de facturar por kilobytes.

<sup>1</sup> GSMA, 2012. “Explicación de Roaming Móvil” – América Latina, 15 pág.

Respuesta a Comentarios Proyecto Regulatorio modificación Resolución CRC 3066 de 2011	Cód. Proyecto: 11000-2-2	<b>Página 8 de 20</b>	
	Actualizado: 4/07/2013	Revisado por: Regulación Protección Usuarios	Fecha revisión: 15/08/2013 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 25/06/2013			



- **Numeral 37.8 del artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011**

#### **AVANTEL**

Frente al numeral 37.8., manifiesta que esta obligación es imposible de cumplir técnicamente dado que depende de la Red a la que se enganche el Usuario y las tarifas que tenga dicho operador, por lo cual el usuario a través de su equipo terminal no puede hacer un control de sus consumos. Además, dependiendo del equipos terminal, hay algunos que contabilizan desde que se activa el contador y otros desde que se realiza la llamada o se utiliza el servicio, por lo que la información no sería ni veraz ni cierta y no puede ser verificada por el operador al momento de hacer el cobro, por lo que este tipo de información lo que generaría es imprecisión e insatisfacción del usuario entre lo que el usuario ve en su equipo terminal y lo que realmente se tarifica, tasa y cobra por el servicio por los operadores internacionales.

#### **UNE EPM TELECOMUNICACIONES**

Señala que es necesario que la CRC ofrezca más detalles con respecto al alcance de lo expuesto en el numeral 37.8 y teniendo en cuenta que hoy en día hay operadores que no disponen de terminales que cuenten con instrumentos para llevar el control de los consumos del servicio de Roaming Internacional.

#### **COMCEL**

Aclara que los tarificadores de algunos terminales móviles no coinciden con lo que se reporta en los sistemas de facturación (Kbyte o Mbyte), toda vez que algunos se encuentran sincronizados de diferente manera y podría generar confusión en los usuarios.

Igualmente, señala que las disposiciones contenidas en el proyecto regulatorio sobre roaming internacional, requieren un término de implementación de seis (6) meses, de igual manera se aclara que dichos cambios generan altos impactos a los sistemas y plataformas actuales.

**CRC/** Ante la divergencia que manifiestan los operadores que se presenta entre los contadores de los equipos terminales y la medición de consumo que realiza la red, así como ante la imposibilidad de cumplir técnicamente con la obligación propuesta, y ante el riesgo de confundir al usuario, la Comisión atendiendo a la recomendación de buenas prácticas del sector recogidas en el documento GSMA, antes citado, acoge los comentarios presentados, y en consecuencia, establece el deber en cabeza del usuario de solicitar el servicio, y elegir el tiempo y el monto de gasto durante el cual hará uso del servicio de roaming.

Esta disposición se adecúa a las buenas prácticas recogidas por GSMA, donde se señala que los proveedores deberían *"implementar un límite de gasto mensual en roaming de datos para ayudar a los consumidores a gestionar sus facturas de roaming y enviarles alertas cuando el uso de datos vaya llegando a su límite"*

De acuerdo con lo anterior los numerales 37.4 –antes numeral 37.5- y 37.7 –antes numeral 37.8- del artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011 quedará de la siguiente manera:

***"37.4 Activación del servicio. Sólo activar los servicios de Roaming Internacional, si existe solicitud previa y expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario. Así, cada vez que el usuario requiera que el proveedor le active este servicio presentará la respectiva solicitud, en la cual **elegirá libremente el tiempo que durará la activación del servicio y el límite de gasto del mismo,*****

Respuesta a Comentarios Proyecto Regulatorio modificación Resolución CRC 3066 de 2011	Cód. Proyecto: 11000-2-2	<b>Página 9 de 20</b>	
	Actualizado: 4/07/2013	Revisado por: Regulación Protección Usuarios	Fecha revisión: 15/08/2013 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 25/06/2013			

***pudiendo, de manera expresa y en acto separado, aceptar planes sin límite de gasto. El proveedor deberá informar al usuario la posibilidad que tiene de elegir dichos límites, en términos de tiempo de activación como de gasto.***

*Del mismo modo, el usuario podrá elegir si desea que el servicio le sea activado de manera permanente o si prefiere activarlo cada vez que así lo requiera.*

***En todo caso, el usuario podrá modificar en cualquier momento a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, el límite de gasto de dicho servicio y el tiempo de activación, aun cuando el usuario haya activado el servicio de roaming internacional de manera permanente.” (NFT)***

*I*

***"37.7 Control de consumo general. Informar el límite de gasto en el servicio de roaming internacional para facilitar al usuario a gestionar el consumo asociado a dicho servicio, y enviarle alertas cuando el uso de este servicio llegue al ochenta por ciento (80%) del límite elegido por el usuario en la solicitud, sin perjuicio de que los proveedores puedan ofrecer planes ilimitados por día. Para tal fin, el proveedor enviará un mensaje corto de texto, SMS, con el siguiente contenido: "Sr Usuario está llegando al límite de gasto en el servicio de roaming internacional".***

- **Numerales 37.1 y 37.2 del artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011**

#### **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

"Numerales 37.1 y 37.2": Consideramos que en los numerales 37.1 y 37.2 se deben incluir además las condiciones en que opera la prestación del mismo, ej.: cómo activo wi-fi sin utilizar el servicio de roaming internacional etc.

**CRC/** Teniendo en cuenta que cada equipo terminal cuenta con particularidades propias para configurar la activación de wi-fi resulta imposible estandarizar la información relativa al procedimiento de activación por lo cual es necesario que cada usuario consulte el manual de su terminal. De acuerdo con lo anterior no se acoge el comentario propuesto.

- **Numeral 37.5 del artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011**

#### **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Considera que lo dispuesto en el numeral 37.5 debería encabezar el artículo.

**CRC/** La CRC considera adecuada la numeración propuesta por lo tanto no se acoge la sugerencia formulada por la SIC, y se aclara que este numeral corresponde ahora al 37.4.

Respuesta a Comentarios Proyecto Regulatorio modificación Resolución CRC 3066 de 2011	Cód. Proyecto: 11000-2-2	<b>Página 10 de 20</b>	
	Actualizado: 4/07/2013	Revisado por: Regulación Protección Usuarios	Fecha revisión: 15/08/2013 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 25/06/2013			

## Artículo 26. Adiciona un párrafo al artículo 44. Oficinas Físicas de Atención al Usuario - Operación Móvil Virtual -

### UFF

Manifiesta que apoya la propuesta de la CRC respecto de hacer énfasis en los canales virtuales para atender los usuarios de los OMV, tal y como se definen en el proyecto de resolución en la medida que es consistente con la actividad propia de este tipo de operaciones y su especial modelo de negocio en donde la exigencia de la norma vigente en cuanto a tener directa o indirectamente oficinas físicas en las capitales de los departamentos estaba menguando sustancialmente su viabilidad operacional y financiera en el corto plazo.

### COMCEL

Señala que la medida genera una asimetría injustificable respecto de los demás proveedores la cual no se encuentra fundamentada, razón por la cual tal exclusión se debe eliminar.

Dispone que los OMV deben atender PQR's como todos PRSTM, razón por la cual no se deben generar asimetrías injustificadas entre los proveedores, de lo contrario se deberá proceder con la eliminación de las Oficinas físicas para todos los proveedores de redes y servicios.

### TELMEX

Manifiesta que como es de conocimiento de la CRC los proveedores incurrieron en altas inversiones y desarrollos técnicos para lograr la implementación de las oficinas virtuales y lograr una atención a los usuarios conforme a los requisitos de la regulación, no se entiende la razón de la exclusión de los OMV cuando por las características de su servicio deben atender y responder PQR, de igual manera tal exclusión generaría una condición de desigualdad no justificada en la medida en que las condiciones de los proveedores para el presente caso, son las mismas.

### COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Manifiesta que no existe diferencia entre los usuarios de un OMV y un PRST que justifique la eliminación y por lo tanto, la discriminación que se estaría creando entre los mismos.

Señala que las potenciales peticiones, quejas o reclamos de los usuarios de un operador suceden en la realidad, ya sea tratándose de un operador de red o uno virtual, y todos los usuarios, con independencia de la naturaleza del operador, deberían tener el mismo derecho y los mismos recursos para presentar sus solicitudes.

Adicionalmente, la regulación contempla desde hace algún tiempo dos medidas que permiten cumplir con la obligación a los operadores virtuales. Por un lado, se permite que las oficinas físicas de atención se establezcan de manera directa o través de convenios con sus distribuidores comerciales, con lo cual no es obligatorio que cada operador virtual construya desde cero una red de oficinas físicas. Por otro lado, a través de las Resoluciones 2583 de 2010 y 3096 de 2011, la CRC ha desarrollado fórmulas tarifarias y ha fijado topes en cuanto a las instalaciones esenciales de facturación, distribución, recaudo y gestión operativa de reclamos, para la oferta básica de interconexión de los prestadores de red, que sirven de base para que los operadores virtuales negocien con éstos la atención en oficinas físicas. Por tales razones manifiesta que encuentra que la regulación vigente se ajusta a los derechos de todos los usuarios y no es necesario modificarla.

Respuesta a Comentarios Proyecto Regulatorio modificación Resolución CRC 3066 de 2011	Cód. Proyecto: 11000-2-2	<b>Página 11 de 20</b>	
	Actualizado: 4/07/2013	Revisado por: Regulación Protección Usuarios	Fecha revisión: 15/08/2013 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 25/06/2013			

**CRC/** En primer lugar es de mencionar que con ocasión del estudio denominado "Condiciones Regulatorias y de Mercado de la Operación Móvil Virtual", si bien la CRC reconoció que los operadores móviles virtuales, al no contar con asignación de espectro radioeléctrico para prestar el servicio de telefonía móvil (voz y datos), ni con el total de la infraestructura necesaria para su prestación, deben recurrir a los operadores de redes móviles para efectuar dicha provisión del servicio, y en consecuencia, si bien los operadores móviles virtuales se soportan en la totalidad de la red de los operadores de red móvil, esto no implica que no sean los responsables directos ante el usuario al tener una relación contractual con este, estando entonces en el deber de cumplir el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Ahora bien, este mismo estudio señaló que la entrada de un operador móvil virtual en un mercado puede generar un impacto positivo en la diversidad de servicios móviles ofrecidos, al brindar productos innovadores para necesidades específicas de segmentos de la población y que al ser una de las principales misiones de la CRC la promoción de la competencia en beneficio de los usuarios, esta Entidad debe fomentar la entrada de estos agentes.

Así mismo, mediante comunicaciones<sup>2</sup> allegadas a esta Entidad, distintos proveedores de operación móvil virtual manifestaron que atendiendo al funcionamiento de su modelo de negocio orientado a nichos, en el cual adicionalmente, casi todas las operaciones se llevan a cabo por medios virtuales, la operación móvil virtual presenta dificultades frente al cumplimiento de la obligación de adecuar y mantener oficinas físicas de atención al usuario.

Es así como la CRC, considerando dichos argumentos y atendiendo a la realidad técnica y operativa de la provisión de servicios por parte de los operadores móviles virtuales, específicamente atendiendo a que los usuarios de estos servicios acuden ante su proveedor a través de mecanismos virtuales, lo cual se evidencia en que el promedio de uso de las oficinas físicas de atención al usuario es de 2.1 usuarios por mes; y en aras de incentivar la operación móvil virtual, esta Entidad establecerá medidas particulares para dichos operadores, frente a sus mecanismos obligatorios de atención al usuario, eliminando la obligación de contar con oficinas físicas de atención al usuario en cada capital de departamento.

Ahora bien, por otra parte resulta pertinente aclarar que contrario a lo manifestado en los comentarios, tal y como lo ha reconocido ampliamente la jurisprudencia colombiana, el principio de igualdad implica dar un trato igual a lo igual y un trato igual a lo desigual, en este sentido la H. Corte Constitucional manifestó, mediante Sentencia C 094 de 1993 que *"La igualdad exige el mismo trato para los entes y hechos que se encuentren cobijados bajo una misma hipótesis y una distinta regulación respecto de los que presentan características desiguales, bien por las condiciones en medio de las cuales actúan, ya por las circunstancias particulares que los afectan, pues unas u otras hacen imperativo que, con base en criterios proporcionales de aquéllas, el Estado procure el equilibrio"*

Es así como el trato que mediante esta Regulación se otorgará a los operadores móviles virtuales, no constituye violatorio del principio de igualdad, atendiendo a que tal y como lo ha reconocido la H. Corte Constitucional, *"en principio se debe dar igual trato a las personas que se encuentren en similar situación, pero que se puede dar un trato desigual o diferente siempre y cuando se encuentre una explicación razonable para realizar la diferenciación."*<sup>3</sup>

De conformidad con lo previamente expuesto, no se acogen los comentarios presentados, y en consecuencia se modifica el numeral 11.9 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

<sup>2</sup> Radicadas internamente bajo los números 201232065 y 201233540

<sup>3</sup> H. Corte Constitucional. Sentencia C 296 de 2012. M.P. Doctor Juan Carlos Henao Pérez.

Respuesta a Comentarios Proyecto Regulatorio modificación Resolución CRC 3066 de 2011	Cód. Proyecto: 11000-2-2	<b>Página 12 de 20</b>	
	Actualizado: 4/07/2013	Revisado por: Regulación Protección Usuarios	Fecha revisión: 15/08/2013 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 25/06/2013			

**"11.9.** Brindar la información a que hace referencia el presente artículo a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, los cuales son las oficinas físicas y virtuales de atención al usuario, y las líneas gratuitas de atención al usuario.

Para tal efecto, el proveedor deberá indicarle al usuario lo siguiente: "Señor usuario, usted tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales: Nuestras oficinas físicas de atención al usuario, página Web (dirección Web), red social (nombre de la red social y del perfil del proveedor) y línea gratuita de atención al usuario (número gratuito de atención)

PARAGRÁFO: Los operadores móviles virtuales, por la naturaleza de su operación, deberán brindar la respectiva información a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, excepto las oficinas físicas."

Igualmente, se modifica el artículo 44 de la Resolución CRC 3066 de 2011, adicionando un párrafo. Dicho artículo quedará de la siguiente manera:

**"ARTÍCULO 44. OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben disponer de oficinas físicas de atención al usuario para recibir, atender, tramitar y responder las PQRs en todas las capitales de departamento en las cuales presten los servicios a su cargo. En su defecto, los proveedores pueden suscribir acuerdos con otros proveedores de servicios de comunicaciones que puedan brindar dicha atención.

Sin perjuicio de lo anterior, y con el fin de evitar el desplazamiento de los usuarios entre diferentes áreas geográficas, los proveedores deben establecer mecanismos de atención al usuario, puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo, que garanticen la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs en todos los municipios donde presten los servicios a su cargo. Tales mecanismos de atención al usuario, pueden establecerse de manera directa por el proveedor o a través de convenios que celebren los proveedores con sus distribuidores comerciales. En todo caso, los proveedores deberán respetar los tiempos máximos de respuesta de las PQRs, desde el momento en que las mismas son presentadas por parte de los usuarios.

Las oficinas físicas de atención al usuario, a través de las cuales se presentan las PQRs, deben ser claramente identificables por parte de los usuarios, de manera que no se presente confusión en relación con las oficinas dispuestas para el pago o venta de servicios.

Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios, la existencia y ubicación de las oficinas físicas de atención al usuario, a través de los mecanismos mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución.

**PÁRAGRAFO:** El presente artículo no aplica para servicios prestados bajo la modalidad de operación móvil virtual."

## Artículo 25. Sobre la modificación del parágrafo del artículo 39. Mecanismo de atención a través del envío de un SMS con la palabra "Queja"

### ASOMÓVIL

Solicita que la obligación para que el operador se comunique con el usuario, una vez recibido el SMS con la palabra QUEJA, se mantenga en los términos de la regulación actual: *"El Proveedor deberá llamar al usuario a más tardar el día hábil siguiente del envío de dicho mensaje para atender la solicitud del usuario"*, pues ello permite la adecuada organización y el ordenamiento de la logística respectiva para cumplir con la obligación. Esta organización se trastocaría con la fórmula propuesta por la Comisión, de comunicarse el operador con el usuario *"a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de recibir el SMS con la palabra QUEJA"*. Además, conforme a la regulación actual el usuario tiene la garantía que el operador le llamará el día siguiente, plazo que se estima adecuado tanto para el usuario como para el operador.

### AVANTEL

Manifiesta en relación con el parágrafo Primero literal b, que debe entenderse como horas hábiles u horario de oficina, o en su defecto, el mismo horario que se le otorga al usuario para radicar la PQR, pues es importante que se tenga en cuenta que si bien para la atención telefónica se tienen horarios de 7x24, en lo que respecta al manejo y tiempos para dar respuesta a las PQR no son horas continuas, por lo que solo poder manejar estos tiempos generaría un gran impacto y altos costos que tendrían que asumir los PRST para cumplir con estos tiempos, pues tendrá que adecuar y disponer de personal todo el tiempo para poder cumplir con el plazo establecido en la propuesta regulatoria, tema que además se agrava si la Comisión restringe la posibilidad de comunicación con el usuario a solo un horario en particular, disminuyendo así el término real en que el PRST puede contactar al cliente.

En relación con la exigencia en el mismo literal de enviar al cliente un número de radicado y después el CUN, señala que esto es un proceso que actualmente no existe, pues es un paso adicional que no se tiene dentro de los sistemas de atención al cliente, por lo que es necesario que se considere manejar un plazo de implementación para crear este nuevo proceso. AVANTEL sugiere como un plazo razonable para adecuar los sistema el de tres (3) meses para poder dar cumplimiento.

### AZTECA COMUNICACIONES

Manifiesta que en ocasiones el número de quejas y/o reclamos pueden llegar a superar la disponibilidad que el PRST tiene para dar respuesta en tan corto tiempo al usuario. EL SMS de respuesta y la numeración de la solicitud de atención genera al PRST un costo ilimitado que deberá asumir, en razón a la respuesta que debe dar a todos los usuarios que presenten quejas.

Señala que el tiempo establecido para contactar al usuario es bastante corto, ya que en ocasiones el número de quejas que pueden llegar a presentarse en un mismo día puede ser bastante alto.

### COLOMBIA MÓVIL

Señala que no es posible el hecho de entregar un número de registro cuando el proveedor de servicios de comunicaciones móviles tiene una manifestación sobre la intención del usuario de presentar una queja en relación con el servicio, pero no tiene la información suficiente que le permita establecer la existencia de la misma como es: (i) conocer la causa de la solicitud y (ii) la clasificación de la misma, lo anterior bajo los parámetros y la tipología de peticiones y quejas que fue establecida por la SIC en el Capítulo IV de la Circular Única. De acuerdo con lo anterior, en el momento en que el proveedor de servicios debe enviar el SMS de confirmación, aún no es posible conocer en detalle y/o clasificar dicha solicitud bajo los parámetros de la regulación vigente y por lo mismo no es posible asignarles y/o enviarle el código de registro de dicha solicitud.



Igualmente, ya al Usuario se le está atendiendo el mensaje a través de la llamada que realiza el proveedor.

Al respecto solicita modificar el texto del Proyecto para eliminar dicha obligación y que dicha numeración sea entregada únicamente al momento de la llamada en caso de que aplique.

### **METROTEL**

Considera excesivo el tema de los mensajes de textos en los operadores móviles respecto de la queja, en el sentido de tenerle que asignar un número diferente al CUN. Esto crearía confusión al usuario en vez de facilitarle su proceso de reclamación. Además de crear otro procedimiento adicional a los ya establecidos a las empresas.

### **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Considera necesario que el código 85432 para el envío de la palabra "QUEJA" abarque todos los servicios de comunicaciones.

"Literal a.": considera que debería sólo confirmarse la recepción del SMS e informar al usuario que dentro de las veinticuatro horas siguientes deberá recibir una llamada del proveedor para atender y tramitar su queja de conformidad con lo establecido en el literal b) del presente artículo.

Adicionalmente, el número de registro de dicha solicitud previsto en la modificación del régimen, podría confundir al usuario con el CUN.

"Literal b.": considera que debe establecerse un número razonable de intentos de llamadas, y que en todo caso los proveedores deberán guardar por el término de 6 meses un registro de los intentos que efectuó para contactarse con el usuario, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el literal b).

Finalmente, considera que se prevea que el hecho de dejar un mensaje de voz en el buzón de mensajes del usuario, no da lugar al cumplimiento de la obligación a cargo del proveedor.

### **UNE EPM TELECOMUNICACIONES**

Manifiesta que se generaría un reproceso si además de que el operador debe responder a las 24 horas que el usuario le envía la palabra queja, tiene que enviar un mensaje de recibo del mismo, con un número de registro, adicional al CUN que se originaría cuando se le devuelve la llamada a las 24 horas.

El envío de mensajes SMS a los usuarios resulta muy oneroso para operadores que prestan el servicio bajo la modalidad de MVNO, en especial en ocasiones en que se presenten fallas masivas.

Llevar este proceso al CRM y a las plataformas para automatización puede tardar meses en implementación, lo que deberá reflejarse en los términos de entrada en vigencia dispuestos en el artículo 136 del RPU.

Señala que es importante mencionar que este mecanismo se implementó para darle más opciones de comunicación a los usuarios, pero tal y como se está desarrollando se convierte en un paso adicional para el proveedor y usuario.

Por lo anterior, solicita eliminar el SMS inicial para confirmar la recepción del mensaje.



Respecto al uso del código 85432 para el recibo de la palabra queja, considera que deberá regularse su uso por parte de los operadores. Señala que se debe tener en cuenta que esto afecta sistemas de información y medios de comunicación al cliente.

**CRC/** Inicialmente, respecto al mecanismo del envío de SMS con la palabra QUEJA establecido en el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, es importante recordar que las medidas propuestas por la CRC para el fortalecimiento de éste, correspondieron básicamente a: (i) modificar a 24 horas continuas el plazo<sup>4</sup> que tienen los proveedores, luego del recibir el SMS con la palabra “QUEJA”, para establecer contacto con el usuario (ii) delimitar las horas en que los proveedores pueden contactar al usuarios (8:00 a.m. hasta las 8:00 p.m.), (iii) establecer la obligación de confirmar al usuario, a través de un SMS, que fue recibida la solicitud de atención y la asignación de un número de registro de dicha solicitud (equivalente al turno de atención).

Respecto a los comentarios relacionados con la dificultad que puede presentar para los proveedores la reducción del plazo para contactar al usuario y la restricción de horas de contacto, específicamente por el volumen de peticiones que se espera en el futuro sean gestionadas por este mecanismo, la CRC acoge parcialmente la solicitud de los proveedores, y en tal sentido se establece un plazo de un día calendario para contactar al usuario, pues de lo contrario no se evidenciaría mejoramiento alguno frente a este mecanismo de atención.

En relación con los comentarios relacionados con los costos que puede implicar al proveedor y la confusión que puede generar en los usuarios el uso de un número de registro (turno de atención) de la solicitud de atención, la CRC acoge la solicitud de los proveedores y en tal sentido el mensaje de confirmación se limitará a informar al usuario que fue recibida la solicitud de atención y la fecha cierta en que el proveedor se comunicará efectivamente con el usuario. En esa medida el proveedor deberá comunicarse directamente y efectivamente con el usuario.

Respecto a la propuesta de precisar dentro de la regulación las condiciones en que se considera cumplida la obligación del proveedor de contactar al usuario y teniendo encuentra que dentro del SMS de confirmación se indica la fecha cierta en será contactado<sup>5</sup> el usuario, dentro del párrafo del artículo 39, se incluye un literal precisando un límite de tres (3) intentos de llamada, aunque separados en intervalos de treinta (30) minutos. Adicionalmente, para los casos en que el usuario no responda alguno de los intentos de llamada, también se establece la obligación al proveedor de informar al usuario, a través del buzón de voz o de un SMS, que intento infructuosamente contactarlo y que si mantiene la intención de presentar la queja debe nuevamente enviar el SMS al código 85432.

Respecto de la propuesta de establecer la obligación del uso del mecanismo de envío del SMS con la palabra “Queja” para todos los proveedores de comunicaciones, la CRC no considera pertinente incluir a los proveedores de redes fijas en esta obligación, puesto que el uso de SMS es propio de las redes móviles y debido a los costos adicionales en que tendrían que incurrir los proveedores fijos estos demandarían efectuar el cobro del SMS a los usuarios.

En relación con las adecuaciones que puede demandar para algunos proveedores la exigencia del SMS de confirmación de la solicitud de atención y del suministro de la fecha en que será contactado el usuario, en la medida regulatoria se otorgará a los proveedores un plazo de tres (3) meses para cumplir con el lleno de los requisitos de funcionamiento del mencionado mecanismo de atención.

Finalmente, la CRC considera fundamental que los proveedores adelanten verdaderas campañas de promoción de los medios de atención al usuario, que fomenten el cumplimiento de los fines aquí

<sup>4</sup> Actualmente corresponde a un (1) día hábil.

<sup>5</sup> Se entiende que se contacta al usuario cuando se establece una comunicación directa y efectiva con éste como receptor.

Respuesta a Comentarios Proyecto Regulatorio modificación Resolución CRC 3066 de 2011	Cód. Proyecto: 11000-2-2	<b>Página 16 de 20</b>	
	Actualizado: 4/07/2013	Revisado por: Regulación Protección Usuarios	Fecha revisión: 15/08/2013 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 25/06/2013			

descritos en materia de protección al usuario, y en especial, resulta importante que los usuarios conozcan el mecanismo de atención a través del envío de SMS, para lo cual, los proveedores deberán informar al usuario de este mecanismo a través de la misma vía, por lo menos una (1) vez al mes hasta diciembre de 2013 y posteriormente al menos una (1) vez cada tres (3) meses.

Así las cosas, se adicionará el numeral 11.11 al artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

**"11.11.** *Los proveedores del servicio de telefonía móvil deberán informar a sus usuarios sobre la posibilidad que tienen del envío de un mensaje corto de texto SMS al código 85432 con la palabra "QUEJA" con el fin de que el proveedor los contacte a más tardar al siguiente día calendario para que el usuario pueda presentar una queja o reclamo.*

*Para tal efecto, el proveedor deberá informarle al usuario de dicha posibilidad mediante los mecanismos que para ello tenga establecido. Adicionalmente, el proveedor deberá enviar a cada usuario, una (1) vez al mes hasta diciembre de 2013, y posteriormente al menos una vez cada tres (3) meses, un mensaje corto de texto con el siguiente texto:*

*"Para presentar una queja a su operador envíe gratis al 85432 un mensaje con la palabra QUEJA. Att. Comisión de Regulación de Comunicaciones."*

Igualmente, se modificará el parágrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

**"PARÁGRAFO PRIMERO.** *Los proveedores que prestan servicios de telefonía móvil deberán disponer además de una opción para el envío de mensajes cortos de texto –SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra "QUEJA" al código 85432, a través del cual manifieste su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá:*

*a. Al momento de recibir el SMS con la solicitud del usuario y máximo dentro de los cinco (5) minutos siguientes, enviar un mensaje corto de texto –SMS- de respuesta, a través del cual se confirme al usuario, que se ha recibido su solicitud de atención para presentar una queja, así: "<Nombre del proveedor> ha recibido su solicitud de atención, lo llamaremos a más tardar dentro del día calendario siguiente para conocer el detalle de su queja".*

*La obligación de que trata este literal, deberá ser cumplida por los proveedores a partir del 1 de noviembre de 2013."*

*b. A más tardar el día calendario siguiente de recibir el SMS con la palabra "QUEJA", llamar al usuario para atender su solicitud, conocer el detalle de la queja, efectuar el registro de la queja e informar el Código Único Numérico –CUN- que le sea asignado. A partir de este momento empezará a contabilizarse el término dispuesto en el artículo 40 de la presente Resolución para responder dicha queja.*

*c. En caso que el usuario que solicita atención, luego de al menos tres (3) intentos, no responda la llamada del proveedor, realizados en intervalos de tiempo no menores a treinta (30) minutos, el proveedor deberá informar al usuario tal situación, a través del buzón de mensajes de voz o de mensajes de texto, y dará por cerrada la solicitud de atención del usuario."*

Respuesta a Comentarios Proyecto Regulatorio modificación Resolución CRC 3066 de 2011	Cód. Proyecto: 11000-2-2	<b>Página 17 de 20</b>	
	Actualizado: 4/07/2013	Revisado por: Regulación Protección Usuarios	Fecha revisión: 15/08/2013 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 25/06/2013			

**Artículo 30. Sobre la adición del indicador de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS en el artículo 53 de la Resolución 3066 de 2011.**

**ASOMÓVIL**

Señala que teniendo en cuenta que en la propuesta de la Comisión, el operador cuenta con 24 horas luego de recibido el SMS con la palabra QUEJA, para cumplir la obligación legal de llamar al usuario, considera que no es viable establecer un indicador que disponga un tiempo inferior a las 24 horas para medir la calidad en la atención al usuario, pues ello implicaría reducir el plazo establecido para el cumplimiento de la obligación.

De establecerse un indicador por la Comisión y mantenerse el término de las 24 horas, el 90% debería comprender las comunicaciones establecidas entre el operador y el usuario dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del SMS con la palabra QUEJA y el 10% cuando las comunicaciones se establezcan en un tiempo superior a 24 horas.

**AVANTEL**

Manifiesta que este artículo tal como lo propone la Comisión no se puede ser cumplido, pues disponibilidad de contacto del usuario no está bajo el control del PRST, es decir si el usuario después de haber enviado el SMS con la palabra queja, puede tener su teléfono apagado no contesta, no está disponible, se encuentra ocupado o muchas otras situación en que su contactabilidad sea nula, no puede quedar en cabeza el PRST el incumplimiento en su obligación de contactar al cliente por lo cual, es necesario que se indique es que el PRST se comunicará con el cliente, pero que en el evento de no lograr la comunicación, deberá garantizar la generación y registro de la llamada.

Además señala que teniendo en cuenta la modificación al artículo 39 párrafo primero, en donde las llamadas se deben hacer entre las 8:00 am y las 8:00 pm, si un usuario se comunica con nosotros por ejemplo a las 7:00 pm, solo se contarían con seis (6 horas) para contactarlo, por tanto, es necesario ampliar el plazo para el cumplimiento de las 18 horas, definir que sean horas hábiles contadas de 8:00 am a 8:00 pm.

**AZTECA COMUNICACIONES**

Considera que con el indicador propuesto, generaría una carga adicional para el PRST, quien en muy poco tiempo, deberá dar respuesta a la queja presentada por el usuario. Como fue mencionado, en frases anteriores, el término establecido para esta obligación es bastante corto, y el indicador con el que sería medida la respuesta al usuario, resultaría aún más exigente y perjudicial para el PRST, sin que necesariamente esto implique un mal servicio para el usuario o la desatención de su queja.

**COLOMBIA MÓVIL**

Considera que el término de dieciocho (18) horas para la atención del 90% de las solicitudes resulta muy corto, lo anterior si se tiene en cuenta la cantidad de solicitudes que pueden llegar a ser recibidas por este medio y el proceso interno que debe surtir cada una de ellas. De acuerdo con lo anterior solicita respetuosamente a la CRC la ampliación dicho término a veinticuatro (24) horas para la atención de todas las solicitudes que se reciban por este medio.

**COMCEL**

Manifiesta que el indicador propuesto es contradictorio respecto de la obligación dispuesta en el artículo 39 del mismo proyecto, toda vez que el mismo establece que a más tardar dentro de las 24 horas siguientes se deberá contactar al usuario, por tanto el indicador es más exigente que la

obligación, que la misma al estar calculado en horas es aún más difícil su cumplimiento, razón por la cual se sugiere modificar dicho indicador.

### **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Considera que los indicadores de que trata el artículo 53 para evaluar la atención al usuario, no deberían establecer un porcentaje que le permita al proveedor no garantizar la atención en los términos consagrados en la regulación.

Lo anterior, debido a que el 20% y 10% que queda "permitido" impide que todos los usuarios sean atendidos en los tiempos establecidos en la norma, cuando la protección se predica de todo usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, y en el evento en que se considere dejar la regulación actual, consideramos que el porcentaje del 80% establecido en el literal b) del numeral 53.1 y a) del numeral 53.2 y ahora el a) del numeral 53.4, debería aumentarse a un 95%.

Lo anterior, en la medida en que el usuario que se encuentra en el margen admitido por el régimen, sería sujeto de violación de su derecho y no se lo podría proteger.

### **UNE EPM TELECOMUNICACIONES**

Considera que debe tenerse presente las redundancias y confusiones que se están generando en este tema en el sector.

Señala que debe revisarse el indicador propuesto para primer contacto desde el envío de la palabra queja porque la obligación es responderle a las 24 horas, pero vía indicador se está imponiendo el deber de responder a las 18 horas.

**CRC/** Antes de dar respuesta a este grupo de comentarios, es importante recordar que dentro de la propuesta regulatoria, en razón a la ausencia de una medida que determine la efectividad del mecanismo de atención de que trata el parágrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, la CRC propuso incluir dentro de los indicadores de atención al usuario establecidos en el artículo 53 de la Resolución en mención, un indicador para evaluar la oportunidad con la que cada proveedor establece comunicación con el usuario luego de que éste ha informado la intención de presentar una reclamación a través del envío de un SMS.

En tal sentido, se propuso calcular mensualmente el porcentaje de solicitudes que son atendidas (se establece comunicación con el usuario) a más tardar dentro de las dieciocho (18) horas siguientes a la solicitud de atención. Esto sin desconocer que el umbral de indicador correspondía a que el 100% de las solicitudes de atención debían ser atendidas en un tiempo inferior a 24 horas, lo cual es totalmente acorde con la propuesta que se hizo de reducción del plazo que tenían los proveedores para contactar al usuario.

A partir de los comentarios recibidos se encuentra que si bien no hay rechazo por la definición del indicador, son reiteradas las manifestaciones de una posible doble exigencia en la oportunidad de atención al usuario y en la confusión que genera la agrupación de los contactos realizados en un tiempo inferior a 18 horas. Adicionalmente, se hace mención a una posible violación al derecho del usuario a ser atendido dentro de los plazos que indica la regulación en el parágrafo del artículo 39 de la Resolución 3066 de 2011.

Respuesta a Comentarios Proyecto Regulatorio modificación Resolución CRC 3066 de 2011	Cód. Proyecto: 11000-2-2	<b>Página 19 de 20</b>	
	Actualizado: 4/07/2013	Revisado por: Regulación Protección Usuarios	Fecha revisión: 15/08/2013 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .:. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Teniendo en cuenta lo anterior y dado que el plazo para que los proveedores contacten al usuario será de un (1) día calendario, el indicador propuesto ha sido ajustado para medir el porcentaje de contactos realizados dentro del mismo tiempo, esto es un (1) día calendario.

Adicionalmente, se considera necesario que los proveedores efectúen el debido control de la oportunidad con la que informan al usuario que han recibido el SMS de solicitud de atención, por ello se incluirá un indicador que mida el porcentaje de respuestas (SMS) dentro del tiempo establecido en el literal a, del parágrafo 1 del artículo 39, el cual corresponde a cinco (5) minutos.

Ahora bien, es necesario recordar que en el artículo 53 de la Resolución CRC 3066 de 2011 se encuentra establecida la obligación a los proveedores de definir y desarrollar acciones tendientes al mejoramiento continuo de la calidad en la atención al usuario y en tal sentido se encuentran definidos algunos indicadores para evaluar permanentemente los procesos de atención al usuario y la calidad en la atención que suministran a los usuarios a través de los mecanismos obligatorios de atención establecidos dentro de la misma resolución.

Así las cosas, para el caso de los nuevos indicadores para medir la oportunidad en la atención dentro del mecanismo de envío de SMS con la palabra "Queja" es importante aclarar que, a pesar que los proveedores dispongan de un día calendario para contactar al usuario, o de cinco (5) minutos para notificarle el recibo de su solicitud de atención, pueden establecer planes de mejora con el fin de incrementar mes a mes el porcentaje de solicitudes de atención en que los usuarios son contactados en un tiempo inferior a éstos.

Por lo anterior se adicionará el numeral 53.4 al artículo 53 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

*"53.4. Para la atención de SMS enviados al Código 85432 con la palabra "QUEJA" de los que trata el artículo 39 de la presente resolución, los proveedores de telefonía móvil deberán medir mensualmente los siguientes indicadores:*

*a. El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se estableció comunicación con el solicitante antes de finalizado el día calendario siguiente a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA".*

*b. El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se envió el mensaje corto de texto –SMS- de respuesta antes de transcurridos cinco (5) minutos posteriores a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA"."*

Respuesta a Comentarios Proyecto Regulatorio modificación Resolución CRC 3066 de 2011	Cód. Proyecto: 11000-2-2	<b>Página 20 de 20</b>	
	Actualizado: 4/07/2013	Revisado por: Regulación Protección Usuarios	Fecha revisión: 15/08/2013 Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 25/06/2013			