

P-XXX/2014

Bogotá, 20 de junio de 2014

Doctor

CARLOS PABLO MARQUEZ ESCOBAR

Director Ejecutivo

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES

Bogotá, D.C.

Asunto: Comentarios al Proyecto de Simplificación Normativa para Promover la Competencia y la Inversión.

Apreciado Doctor Márquez:

De manera atenta, presentamos comentarios al proyecto de simplificación normativa para promover la competencia y la inversión, publicado en la pagina web de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

En términos generales consideramos que la iniciativa de realizar un revisión normativa con el fin de simplificarla, es importante, sin embargo consideramos que esta simplificación y posible actualización de la norma se debe realizar de forma integral desde la óptica de la evaluación de eficiencia y eficacia de todo el marco regulatorio. De esta forma, el postulado inicial propuesto por la CRC de convertir el actual entorno regulatorio en un cuerpo normativo que en su diseño y concepción logre establecer mecanismos eficientes y consecuentes tanto para el desarrollo del sector como para la efectiva protección de los derechos de los usuarios debe partir de un análisis que permita identificar si las normas existentes

están o no cumpliendo con su objetivo y su relación con las cargas impuestas a la industria y a los consumidores.

En este sentido el documento propuesto por la CRC establece, en su introducción, que uno de los dos conceptos fundamentales de la simplificación normativa es la reducción de las cargas innecesarias para la industria y los consumidores. Adicionalmente establece que las cargas regulatorias debe ser sometidas a evaluaciones costo beneficio, que en la practica significa valorar el efecto neto sobre el bienestar, modelando los efectos de las medidas en un nuevo equilibrio de mercado.

Los anteriores elementos son característicos de la metodología de Análisis de Impacto Regulatorio o RIA. De esta forma, consideramos que una verdadera simplificación y ajuste regulatorio se debe desarrollar mediante la aplicación de la mencionada metodología. El manual para desarrollar RIA¹ de la OECD establece que esta metodología es un proceso sistemático de identificación y evaluación de los efectos esperados de las propuestas de regulación, utilizando un método analítico coherente, como el análisis de costo/beneficio la cual es una herramienta de gran utilidad.

Adicionalmente, RIA es un proceso comparativo que se basa en la determinación de los objetivos fundamentales reguladores que buscan e identifican todas las intervenciones políticas que son capaces de alcanzarlos. El conjunto de "alternativas viables" deben ser evaluadas, utilizando el mismo método, para informar a quienes toman las decisiones acerca de la efectividad y la eficiencia de las diferentes opciones y activar las opciones más eficaces y eficientes para ser escogidos de manera sistemática.

La definición de RIA no es unívoca, engloba “un conjunto de métodos con el objetivo de evaluar sistemáticamente los impactos positivos y negativos de nuevas regulaciones o de aquellas que ya existen” (OCDE, 1997: 7).

¹ Introductory Handbook for Undertaking Regulatory Impact Analysis (RIA), EECD (2008).

La OCDE establece que la aplicación de RIA se puede realizar ex post mediante de acuerdo a tres clasificaciones: Test de Contenido, Test de Resultados y Test de Funcionalidad. Para este caso específico de simplificación normativa, el Test de Funcionalidad permite realizar una evaluación a los resultados. Es decir, la capacidad para hacer más fácil el proceso regulatorio y producir regulaciones equitativas y eficientes. Las siguientes, son algunas de las preguntas que debe se analizadas al momento de desarrollar el test de funcionalidad:

- ¿Cumplió la regulación con su propósito? Esta pregunta presupone que la regulación en cuestión tiene un propósito definido, establecido explícitamente y bien entendido, y que su resultado es medible con cierto grado de precisión.
- ¿Se ajusta la regulación a su propósito? Este método considera si la regulación, tal como se diseñó, es técnicamente sólida, clara y comprensible, transparente y es posible ponerla en práctica de forma adecuada. Estas dos preguntas se vinculan de manera estrecha entre sí, y la evaluación de cada una complementa a la otra.
- ¿Cuál es el impacto de factores no deseados? El resultado de la regulación en sí puede verse afectado por la manera como se aplicó, por el conocimiento de sus disposiciones por parte de la población o por el nivel de cumplimiento y vigilancia.
- ¿Qué abarca la evaluación ex post? Implica la recopilación de pruebas acerca del resultado y los efectos de la política en cuestión, el análisis y la evaluación de dichas pruebas, seguido de investigación y conclusiones, y, si es adecuado, recomendaciones sobre cambios. Los métodos para llevar a cabo una evaluación ex post suelen determinarse por las preguntas que han de responderse.

De esta forma, consideramos que la aplicación de la metodología RIA por parte de la CRC, a todo el conjunto regulatorio generaría no solamente un proceso de simplificación sino de mejoramiento regulatorio en relación a la eficiencia y eficacia de la regulación. Creemos que es importante empezar a utilizar estas nuevas formas de analizar y generar acciones regulatorias, que permitirán a Colombia estar a la par con países desarrollados, permitiendo lograr el objetivo de alcanzar

una “mejor regulación”, una “buena gobernanza regulatoria”, además de una “calidad de la regulación”, de acuerdo con los postulados de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2002).

A continuación se presentan comentarios específicos frente a la simplificación normativa de acuerdo con el documento de consulta, así:

En relación a temas generales, es importante que se realice la actualización y ajuste de la Resolución 087 de 1997, de acuerdo a la Ley 1341 de 2009. En este sentido, existe la necesidad de revisar la derogatorias establecidas por la Ley 1341 de 2009, pero que en actualidad regulatoriamente siguen vigentes, un caso específico en este sentido son las normas relacionadas con la prestación del servicio de teléfonos públicos.

Es importante contar con la armonización entre entidades, específicamente entre la CRC, SIC y Ministerio de Industria y Comercio. En este caso la expedición de normas relacionadas con las ventas intempestivas y a distancia, reversión de pago, etc., las cuales no se contemplan en la Resolución 3066 de 2011. Es importante que exista comunicación y congruencia entre estas entidades.

Consideramos importante desarrollar motores de búsqueda normativa que permitan contar con información actualizada. En este sentido solicitamos de manera respetuosa revisar estos mecanismo con los que cuenta la CREG mediante la plataforma denominada Apolo.

A continuación se diligencia el cuadro propuesto por la CRC en el documento Simplificación Normativa para Promover la Competencia y la Inversión.

Área	Eje temático	Subtema	Identificar Resolución o Trámite	Pertinencia de la Norma o Trámite	Aspectos por Mejorar	Propuesta de Adecuación	Efecto Esperado de la Propuesta
Resoluciones de carácter general	Protección de usuarios	Simplificación del contenido.	Titulo I, Capítulo I, Artículo 13 de la Resolución 3066.	* Resolución 3066, artículo 7 - Protección del medio ambiente. * Resolución 3066, artículo 6 - Principio de información. * Resolución 3066, artículo 11, literal 11.1 - Entrega del contrato. * Promoción de las TIC como herramienta de información.	Realizar la simplificación del contenido del contrato de prestación de servicios de comunicaciones. Promover la utilización de medios electrónicos para la entrega de los contratos, para los casos donde el cliente adquiera una BA que sea este el medio para la entrega de la información.	Suprimir tanta información de que trata la norma, dejando solo aquellos aspectos claves relevantes para la prestación del servicio de comunicaciones. Que para los clientes de Internet sólo exista la posibilidad de acceder a la copia de los contratos en forma virtual y para los de voz sea opcional en medio físico o virtual.	Mayor claridad y entendimiento por parte de los clientes. Promoción de las TIC para una adopción adecuada y que adicionalmente nos ayude al cuidado del medio ambiente.

Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Terminación de contrato de manera unilateral.	Capitulo VI, Artículo 66 de la Resolución 3066. ARTÍCULO 66.	La norma para tener una mayor claridad para el usuario debería informarle las causales que desde la regulación permitirían la terminación unilateral del contrato por parte del proveedor.	Claridad e información a los usuarios.	<p>Artículo 66. Terminación del Contrato. En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios. El proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha solicitud con una anticipación de diez (10) días calendarios a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente. Cuando el usuario que celebró el contrato solicite la terminación del mismo, el proveedor debe informarle sobre el derecho a conservar el número, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1245 de 2008 y la regulación que la desarrolla, cuando a ello haya lugar. La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del proveedor a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. Una vez generada la obligación del proveedor de interrumpir el servicio, el usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos. En los demás casos donde no medie solicitud del usuario que celebró el contrato, el proveedor debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que se hayan convenido prórrogas automáticas o que el contrato sea a término indefinido. PARÁGRAFO 1: Los proveedores de comunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de terminación del contrato o interrupción de los servicios y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a dicha solicitud. PARÁGRAFO 2: Los contratos mantendrán y reconocerán el derecho del usuario que celebró el contrato a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento, pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato. PARÁGRAFO 3: Los plazos previstos en el presente</p>	Hacer mas clara la regulación y considerar aspectos que pueden evitar conflictos entre los usuarios y los proveedores por desconocimiento de aspectos centrales de la prestación del servicio.
----------------------------------	------------------------	---	--	--	--	---	--

						<p>artículo no serán aplicables al proceso de portación de números. En este caso, se dará aplicación a lo previsto en la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones.</p> <p>PARÁGRAFO 4: Los proveedores de comunicaciones podrán terminar el contrato de prestación del servicio, por mandato del Ministerio de las TICs ante la necesidad de recuperar recursos del estado o reconfigurar el mercado, o por mandato de autoridad competente, así mismo cuando por condiciones técnicas no sea posible prestar el servicio con calidad.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Libre elección de los arboles de IVR.	Artículo 45 y 46 RPU	<p>1. tener la opción quejas como primera opción, ha generado que muchos usuarios que realmente requieren otro tramite, acuda a esta por ser la primera originando reprocesos como transferencias.</p> <p>2. Incremento costos de atención.</p> <p>3. Espera en la atención.</p>	<p>Permitir que los proveedores puedan definir su árbol de IVR de acuerdo a las necesidades de los usuarios. Esto permitirá una mayor flexibilidad y respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios.</p>	<p>En cada factura se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el proveedor reciba, atienda, tramite y responda las PQR, así como para acceder a la información sobre las tarifas vigentes, condiciones de planes, promociones y ofertas y, en general, sobre todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio. La opción relacionada con las QUEJAS, en todo caso, debe encontrarse entre las tres primera del menú.</p> <p>La información suministrada a través de dicho mecanismo, hace responsable por lo allí manifestado al proveedor, el cual no podrá excusarse en el error de los funcionarios que atienden la línea y, por tanto, se obliga frente al usuario respecto de la información que suministre.</p> <p>Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios el número telefónico correspondiente a la línea gratuita de atención al usuario, a través de los mecanismos de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución.</p> <p>En cuanto a las condiciones pactadas en forma verbal, las mismas serán confirmadas por escrito al usuario que celebró el contrato en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles, a través del medio que éste elija. El usuario que celebró el contrato podrá presentar objeciones a las mismas, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su notificación.</p> <p>PARÁGRAFO: Los proveedores deben mantener disponible para consulta por parte de los usuarios, en cualquier momento, grabaciones de las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios, así como de las correspondientes respuestas dadas a sus PQRs a través de la línea gratuita de atención al usuario, por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la fecha de notificación de la respuesta definitiva de la PQR.</p>	<p>1. Permitirá que los proveedores respondan de forma oportuna a las necesidades de los usuarios, a partir de la identificación de los motivos principales por los cuales los usuarios utilizan la línea gratuita, ya que estos motivos son dinámicos, por ejemplo en ocasiones los proveedores lanzan ofertas para sus usuarios que en determinados periodos se convierten en el motivo principal de utilización de la línea, de ahí que sea conveniente que el operador pueda definir como primera opción a elegir acceder para obtener información de la oferta. Así mismo es razonable que la opción queja se encuentre al menos entre las tres primeras opciones.</p>
----------------------------------	------------------------	---------------------------------------	----------------------	--	--	--	---

Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Traslado de las PQR a otros operadores.	Artículo 43 de la Resolución 3066. (RPU) Recepción de las PQRs.	Esta norma al establecer un plazo de 3 días para verificar y dar traslado al proveedor que corresponda la atención de la PQR, que a su vez debe emitir respuesta sin exceder el término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la PQR presentada por el usuario. Plantea una situación que afecta a los proveedores que reciben esas PQR trasladadas, ya que en la práctica reduce el plazo que tiene para emitir respuesta a 12 días hábiles, lo que contraría lo dispuesto por el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 que establece el plazo de 15 días hábiles siguientes a su recibo por el proveedor.	Cumplimiento de lo dispuesto por la Ley de TICS.	Artículo 43. Recepción de las PQRs. El proveedor en cuya red se origina la comunicación, debe recibir las PQRs de sus usuarios, por causa de su servicio o del servicio que preste otro proveedor al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos. El proveedor que las recibe debe verificar, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, si la causal de la PQR compromete la red bajo su responsabilidad. Cuando la causa de la PQR no se haya originado en su red, debe dar traslado inmediatamente hecha la verificación, al proveedor que corresponde, de lo cual debe dejar constancia escrita, junto con los datos y registros que demuestren la responsabilidad que tiene el proveedor a quien le traslada la PQR, el cual debe resolver la PQR dentro del un término que no exceda los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la PQR trasladada fue recibida por el proveedor competente para resolverla. Si el proveedor a quien le es trasladada la PQR considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a la falta de disponibilidad de los servicios del proveedor que origina la comunicación, o si estima insuficiente la verificación de que trata el inciso anterior, debe requerir a este último para que practique las pruebas a que haya lugar, en todo caso atendiendo el respectivo término de respuesta conforme lo indicado anteriormente.	Respeto en la regulación del plazo definido por la Ley.
Resoluciones de Carácter General		Obligaciones de información al usuario (oficinas, página web, etc.)	Artículo 11 RPU, Art.11.8	Las obligaciones de información son excesivas y se trata de información que los usuarios ni siquiera leen.	Las obligaciones de información escrita no promueve la cultura de cero papel establecida por el Gobierno Nacional. En el artículo 11.8 se obliga a tener disponible para los usuarios una serie de información.	Definir cuál es la información de mayor valor y relevante para el usuario, atendiendo el principio de proporcionalidad. La Información del artículo 11.8 debe eliminarse por cuanto la misma información se entrega en el contrato y en la factura.	Que el información vea información relevante y útil pero no excesiva y en una forma que pueda aprehenderla
Resoluciones de Carácter General	Protección de los derechos de los usuarios	Clausulas de permanencia	Resolución CRC No. 3066 de 2011. Artículo 17. Parágrafo 1.	Pertinente	Inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima solamente cuando el proveedor financie o subsidie equipos (terminales u otros)	Hacerla extensiva a nuevos planes o modificaciones de las condiciones del servicio contratado.	Que el usuario pueda hacer uso de los derechos que permite el régimen de protección Art. 41 Ley 1480 de 2001. Se adecuan los canales a la demanda de los clientes, permitiendo que el operador diriga la inversión a los aspectos que se requieran para la mejora permanente del servicio al cliente,
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Indicadores de atención en oficinas y líneas de atención	ART 53 RPU , y los reportes sobre estos indicadores Numeral 4.2.3 Circular 13	Según el art. 53 es el operador quien debe establecer indicadores para evaluar permanentemente los procesos de atención al cliente y revisar la calidad en la atención. No obstante, la SIC mediante Circular 14 establece 33 reportes nuevos para medir esta calidad, lo que excede el alcance de lo dispuesto por la CRC. El indicador es rígido e impide la innovación de servicio al cliente del operador de cara a las necesidades de sus clientes.	El Nivel de Servicio 80/20, es una restricción para que el operador defina el nivel de servicio óptimo y costo- eficiente de atención al cliente. De acuerdo con las tendencias de espera de los clientes, la empresa podría realizar un estudio del perfil de abandono del cliente, evaluando los resultados de tiempo vs el volumen de llamadas abandono por un periodo de tiempo (ejemplo 6 meses) para luego determinar cuál es el NS para este porcentaje de abandono.	Por lo cual se sugiere que se otorgue libertad al operador para determinar el nivel del servicio de la línea de atención, y que se realice su medición frente al nivel de servicio escogido.	Mayor claridad y entendimiento por parte del usuario.

Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Elasticidad en la medición de los Indicadores.	Artículo 53 de la Resolución 3066.	Esta norma podría ser objeto de revisión y mejora, considerando los impactos externos que se presentan actualmente en servicios de telecomunicaciones, como lo son el <u>hurto de infraestructura</u> , el cual es constante y genera afectación en gran número de clientes, los cuales optan por utilizar los canales de atención como la línea para reportar estos, afectando el cumplimiento de los indicadores por llamadas masivas.	Permitir la elasticidad del indicador (tope superior) por la presentación de casos fortuitos que deban ser puestos en conocimiento del regulador para explicar el incremento.	Tener un indicador el cual este compuesto por un rango límite inferior y un límite superior (Ejemplo: NS Línea atención Min 75% y máximo 80%, el cual de cumplimiento a la norma permitiendo mitigar impactos en los mismos que no son controlados por el prestador del servicio.	Mayor cumplimiento y control en los indicadores propuestos por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, presentando las evidencias correspondientes de afectaciones externas no imputables al usuario ni al operador.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Simplificación de la Factura.	Artículos 54, 55 y 56 RPU	Las facturas están demasiado cargadas de información para los usuarios, potencializar la utilización de facturas mas ligeras de información y complementos adicionales en canales electrónicos.	Reducir la cantidad de información que se tiene hoy en la factura, que solo contenga la información básica relevante para el usuario, y en caso de requerir mayor detalle se remita al cliente a medios electrónicos para su consulta.	Simplificar la información que contiene la factura, dejándola solo con la información relevante para los usuarios.	Mayor agilidad en la entrega de la información al usuario. Apropiación de las TIC para apalancar el desarrollo de las TELCO y los usuarios. Garantiza que en todos los casos el usuario acceda y conozca el contrato.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Potenciar la utilización factura Web.	RPU, - Artículo 57. - Artículo 7 - Protección del medio ambiente, Artículo 6 - Información oportuna. Artículo 11.1 RPU	Potenciar la utilización de la factura Web.	Definir el canal electrónico como la fuente para recibir y enviar información de los clientes que adquieran el producto de BA con los operadores de comunicaciones.	Definir el canal electrónico de comunicación para los usuarios que adquieran el producto de BA. Que los usuarios de internet conozcan el contrato en el portal y no se exija que se les envíe en forma física.	Potencializarían en el uso de medios alternos al físico, los cuales permitan a los usuarios la validación de la información de manera puntual y detallada.
Resoluciones de Carácter General	Protección de los derechos de los usuarios/	tratamiento de datos personales	Resolución CRC No. 3066 de 2011. Artículos 20, 21 y 22	Este tema ya es objeto de normas especiales	Disposiciones referentes a la seguridad de datos, reporte ante entidades que manejan o administran bancos de datos y tiempo de permanencia de los reportes ante esas entidades	Suprimir esas disposiciones por existir normas especiales que regulan el tratamiento de datos personales	Seguridad sobre normatividad y procedimiento único aplicable.
Resoluciones de Carácter General	Protección de los derechos de los usuarios	Información de oferta comercial	Resolución CRC No. 3066 de 2011. Artículo 31	Este tema ya es objeto de la Ley 1480/11	Promociones y ofertas	Suprimir de la regulación. Existen disposiciones que reglamentan tales aspectos en el Estatuto del consumidor	Supresión del tema en la regulación para que haya más seguridad jurídica en este tema específico.
Resoluciones de Carácter General	Protección de los derechos de los usuarios	Contratos de servicio	Resolución CRC No. 3066 de 2011. Artículo 95, 95.1 y 95.2	No pertinente	Contenido del contrato de acceso a Internet	Suprimir. El artículo 13 de la Resolución establece el contenido del contrato de prestación del servicio de comunicaciones	Simplificar y unificar los requisitos de los contratos para todos los servicios de comunicaciones

Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Compensación por indisponibilidad del servicio y fórmula para calcular la compensación (Art 33 RPU, y Anexo 1 RPU)	Artículo 33 RPU y Anexo 1 RPU		La fórmula actual supone un sobrecosto injustificado para el cliente	Se propone modificar la fórmula de cálculo de la compensación por $\text{Compensación} = 1 \times (\text{VPC} \times \text{Dnd})$ Lo anterior teniendo en cuenta que con base en la ley el operador sólo debe pagar por servicios no prestados, pero no tiene razón de ser que pague el doble.	Que la compensación no conlleve a una doble sanción
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Permanencia mínima con constancia escrita.	Artículo 17 de la Resolución 3066.	Esta norma no es coherente con la Ley 1341 de 2009 artículo 53 que permite que se pacten condiciones a través de sistemas como call center, tampoco con el desarrollo de las herramientas TICS ya que esa aceptación puede provenir de un formulario web, de un e-mail o de una APP.	En este artículo nuevamente se transcribe la posibilidad de que el usuario la reciba por el medio que haya escogido para recibir el contrato, es decir, que si optó por la vía electrónica no será posible obtener la aceptación escrita del usuario.	Que quede explícito la aceptación verbal del usuario mediante grabación telefónica, para que el anexo de permanencia pueda enviarse electrónicamente con toda la validez que requiere esta opción.	Reducirá los tiempos de cierre de venta y agilizará el proceso de contratación con lo cual se mejorará el servicio al cliente.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Carteleras de información.	Título I, Capítulo I, Artículo 11, Numeral 11.8 de la Resolución 3066.		Mejorar la claridad y simplicidad en la información disponible para los usuarios. Además de permitir la utilización de herramientas tecnológicas (Carteleras digitales u otros dispositivos tecnológicos) donde el usuario pueda interactuar con la información del proveedor y tener un mayor acercamiento a las TIC.	Permitir la utilización de herramientas tecnológicas para proporcionar información a los clientes, además de simplificar el volumen de información que se tiene disponible para los usuarios. Como se dijo previamente se debe eliminar esta información.	Mayor calidad y simplicidad de la información disponible a los usuarios, así como el acercamiento y apropiación de las TIC en la interacción usuario-proveedor.

Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Información en los listados de las oficinas.	Artículo 11, numeral 11.8, literal b)		Dado que hoy contamos con líneas locales y nacionales para la atención de los usuarios, sugerimos suprimir las líneas telefónicas del listado de oficinas de atención ya que esto genera llamadas mal intencionadas o con lenguaje no adecuado hacia los funcionarios.	Suprimir las líneas telefónicas del listado de oficinas que es publicado en las oficinas de atención y el portal Web.	Evitar el uso de canales diferentes a los definidos por la compañía para la atención a los usuarios.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Deberes de los usuarios - Cuidado de la acometida.	Artículos 10 y 36 de la Resolución 3066.		Adicionar a los deberes de los usuarios, una responsabilidad de su parte (compartida) para garantizar que la adecuada utilización de la acometida para la prevención de fraudes y hurto.	Adicional al RPU una clausula bajo responsabilidad del usuario sobre el cuidado de la infraestructura dejada a su cargo para evitar fraudes y hurtos.	Co-responsabilidad del usuario frente a la seguridad de la infraestructura dejada a su cargo para evitar fraudes y hurtos. Esto permitirá calidad y continuidad en la prestación del servicio de comunicaciones.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Indicadores de Calidad en el Contact Center.	Artículo 53 de la Resolución 3066.	Esta norma podría ser objeto de revisión y mejora, considerando los impactos externos que se presentan actualmente en servicios de telecomunicaciones, como lo son el <u>hurto de infraestructura</u> , el cual es constante y genera afectación en gran numero de clientes, los cuales optan por utilizar los canales de atención como la línea para reportar estos, afectando el cumplimiento de los indicadores por llamadas masivas.	Permitir la elasticidad del indicador (tope superior) por la presentación de casos fortuitos que deban se puestos en conocimiento del regulador para explicar el incremento.	Tener un indicador el cual este compuesto por un rango limite inferior y un limite superior (Ejemplo: NS Línea atención Min 75% y máximo 80%, el cual de cumplimiento a la norma permitiendo mitigar impactos en los mismos que no son controlados por el prestador del servicio.	Mayor cumplimiento y control en los indicadores propuestos por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, presentando las evidencias correspondientes de afectaciones externas no imputables al cliente ni al operador.

Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Recursos	Res. 3066 / Art. 47	Estos recursos manejan reglas de respuesta que deben controlarse y hacen el proceso engorroso	Aunque están enfocados a garantizarle un buen análisis y respuesta al usuario, las redacciones ante ellos son muy acartonadas	Revisar si la redacción puede ser más sencilla	Mayor practicidad y claridad en el trámite
----------------------------------	------------------------	----------	---------------------	---	---	--	--

Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Notificación y citación.	<p>Esta norma presenta dos aspectos que podrían ser objeto de revisión y mejora en procura de brindar mayor claridad para los usuarios de nuestros servicios. El primer aspecto que se podría evaluar es la pertinencia de remitir al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ya que en la práctica al aplicar la normativa sobre citación a notificación personal y aviso de notificación, se han presentado situaciones que afectan la atención de los usuarios, y ha generado confusión entre ellos por el tecnicismo legal que implica esa forma de poner en conocimiento. Es así como, al enviar una citación para la notificación personal se han evidenciado las siguientes situaciones:</p> <p>Título I, Capítulo III, Artículo 50 de la Resolución 3066 - Forma de poner en conocimiento de las decisiones de los proveedores de comunicaciones.</p> <p>1. Se ha obligado al desplazamiento de los usuarios a nuestras oficinas, lo que implica para ellos un costo asociado al transporte, una destinación de su tiempo personal o laboral para conocer dicha respuesta, situación a todas luces evitable y/o mejorable.</p> <p>2. Ha generado congestión en la oficinas de atención por recibir a estos usuarios, lo que coincide con un incremento en los tiempos de espera y atención, es decir que la experiencia de servicio ha variado y ha afectado otros usuarios que acuden para otros trámites, lo que ha obligado a la Entidad a tomar medidas como incremento de personal para soportar la demanda, situaciones que de igual forma puede ser evitable y/o mejorable. Nuestra empresa como una medida para disminuir dicha situación, ha decidido acompañar la citación con una copia de la decisión para que los usuarios la conozcan y así evitarles el desplazamiento a nuestras oficinas, a quienes así lo decidan, debido a ya que conocen la respuesta. De igual forma, los usuarios han manifestado inconformidad al</p>	Desarrollar al interior de la Resolución 3066 los parámetros de notificación y no remitir al Código Contencioso Administrativo. Esto mejoraría la claridad, oportunidad y costo para los usuarios.	<p><i>Título I, Capítulo III, Artículo 50 de la Resolución 3066 - Forma de poner en conocimiento las decisiones de los proveedores de comunicaciones.</i> La notificación de las decisiones tomadas por los proveedores dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de acuerdo con las siguientes reglas: Teniendo en cuenta que las decisiones de las peticiones, quejas o recursos, deben ser comunicadas por el proveedor a través del mismo medio en que fueron presentadas por el usuario, si la PQR se presentó de forma verbal se puede dar a conocer la decisión a través de comunicación telefónica, así mismo a través de las oficinas físicas de atención, la cual podrán efectuarse en cualquiera de las oficinas del proveedor ubicadas en el mismo municipio en donde se haya presentado la PQR, en este caso previa citación al usuario por parte del proveedor, si esa respuesta no se brinda en el mismo momento de la presentación de la PQR. En caso de que la PQR haya sido presentada de manera verbal y el proveedor deba dar respuesta por escrito, así como en los casos en que se presentó de manera escrita, el proveedor podrá emplear el servicio de correo certificado o el de mensajería expresa para dar a conocer la decisión. Para tal efecto se entenderá que el usuario conoce la decisión al cabo del día siguiente a la entrega del comunicado. En cuanto a la utilización de medios electrónicos para dar a conocer las decisiones que tome el proveedor respecto de una PQR presentada por el usuario, éstas se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión del proveedor, por parte del usuario, de acuerdo con lo previsto en la Ley 962 de 2005, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. En cualquier caso, la notificación electrónica deberá preservar i) los derechos de los usuarios, ii) la exigibilidad de las decisiones notificadas y iii) su prueba. La Comisión de Regulación de Comunicaciones podrá establecer y autorizar a los proveedores la utilización de mecanismos alternos para poner en conocimiento las decisiones que resuelven PQR.</p>	Igualdad de condiciones con el usuario
----------------------------------	------------------------	--------------------------	---	--	--	--

			<p>recibir el aviso de notificación, ya que consideran que ya conocen la respuesta y no era necesario continuar recibiendo comunicaciones del proveedor. Es decir que no entienden que se realiza en cumplimiento de esa norma legal. El segundo aspecto a considerar, es la competencia que el regulador delega en la Superintendencia de Industria y Comercio para que establezca mecanismos alternos de notificación, lo cual ha dispuesto esta última entidad en la Circular Única, Título 3 Capítulo 1, se considera pertinente que la CRC regulara el asunto que es de su competencia.</p>			
--	--	--	--	--	--	--

Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Forma de poner en conocimiento las decisiones	Res. 3066/Arts 40 y 50 en concordancia con artículo 1.1.5.1.3. Circular 14 de 2012 de la SIC	Esta norma puede mejorarse para dar claridad sobre el correo electrónico para notificación del usuario	Existen diferentes reglas aplicables al usuario para notificación: 1. Para oficinas virtuales se debe enviar a la dirección del correo electrónica suministrada al momento de presentación de la PQR (Art. 45 RPU). 2. Para envío de citaciones para notificaciones realizadas por cualquier medio, el operador debe citar al usuario a la dirección física o electrónica suministrada por éste al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad (Inciso 2 artículo 50) 3. Según el numeral 1.1.5.1.3 de la Circular 14 de 2012 de la SIC. En el literal a) se dice que para la notificación por correo electrónico el usuario debe registrar una dirección de correo electrónica. En el literal b) se dice que se debe notificar a la dirección de correo electrónica registrada o a la dirección de correo electrónico que figure en el contrato. En el literal c) del mismo artículo se dice que el usuario puede modificar en cualquier tiempo modificar o actualizar su dirección a correo electrónico para recibir sus notificaciones.	Poner una sola regla de cuál correo electrónico se debe utilizar para las notificaciones.	Se espera obtener una mayor claridad y entendimiento por parte del cliente sobre la decisión tomada por el proveedor, así como minimizar los costos de desplazamiento de los usuarios para notificarse.
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Obligaciones de directorio telefónico residencial	Resolución 3066/ Arts. 90 y 91.	No tiene sentido seguir exigiendo la obligación de directorio telefónico residencial, en tanto hoy las líneas fijas disminuyen y además no se exige de las líneas de telefonía móvil.	Eliminar dichos artículos		Seguridad jurídica y evitar interpretaciones de la regla según el caso por las autoridades de control-
Resoluciones de Carácter General	Protección de usuarios	Comunicaciones	Res. 3066 / Art. 50, en concordancia con el literal f del artículo 1.1.5.1.3 de la Circular 14 de 2012 de la SIC y el artículo 52 de la ley 1437 de 2011	El literal f) del artículo 1.1.5.1.3. Circular 14 establece que se debe contar con mecanismos técnicos de certificación adecuada de registro de devolución de correo. En servicios web no se puede verificar cuándo el usuario accede a la información. Es costoso para la empresa tener que contar con certificación de las respuestas enviadas por mail y no está en igualdad de condiciones con respecto al usuario	Eliminar el trámite de gestionar el certmail y los costos asociados	Que no se exija que las respuestas a los clientes sean certificadas, solo que se cuente con los soportes respectivos	No contar con normas y costos que generen bajo beneficio al usuario. Lo anterior porque la gente no utiliza los directorios de página blanca para buscar teléfonos de números residenciales. Se adecúa además a la Ley de Habeas Data
Resoluciones de carácter general	Despliegue y compartición de Infraestructura, protección al usuario	RITEL	CRC-4262	Dar una oportuna solución a los inconvenientes técnicos presentados por el usuario. Además de la atención de las PQR's presentadas por los usuarios.	Detallar la responsabilidad de la copropiedad para la atención oportuna de los requerimientos (PQR's - Daños) de los usuarios con base en las normas de protección de usuario.	* Incluir en la normatividad vigente de RITEL, la responsabilidad de la copropiedad frente a los tiempos de atención de los requerimientos (PQR's - Daños) de los usuarios. * Adicionalmente definir el procedimiento (tiempos, roles, responsabilidades, etc.) que deben seguir todos los actores para dar una solución oportuna y adecuada a los requerimientos de los usuarios. * Y lo mas importante es complementar en el RPU (Resolución 3066) de los operadores de Comunicaciones, aquellos casos (Causa imputable a la copropiedad) donde el operador no tiene procedencia para la atención de la	1. Contar con la información completa del contacto de la copropiedad, 2. Evitar demora en la atención de PQR por motivos ajenos al PRST 3. Evitar deterioro a la imagen de la compañía proveedora del servicio de telecomunicaciones

						PQR, el daño o la compensación. <i>Además de la definición de acometida interna.</i>	
Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Formato 5	Resolución 3523 de 2012	En este momento se encuentra en proceso de modificación y la propuesta abarca los tres servicios: Internet, TV, telefonía y servicios móviles. Retiraron larga distancia.	Simplificación de información a reportar y eliminar información reportada que se repite	<p>El formato 39 podría desaparecer (Resolución 4168 de 2013), porque contiene todo lo que contiene el formato 5. Queremos proponer que en la modificación se ponga el nivel de banda y los accesos dedicados, que sería lo único del formato 39 que no comprendería la modificación del formato 5. Lo anterior, teniendo en cuenta la diferencia que existe entre usuarios y accesos dedicados, porque esto es diferente (pareciera que para ellos esto no tiene diferencia) (es la misma diferencia entre líneas de voz y usuarios de voz, que ellos ya han entendido). Igualmente con esta modificación podría eliminarse el reporte de la Resolución 045 de la CNTV, precisamente porque habla de tarifas del servicio de TV, y esto ya está incluido en el formato 5. Incluso solicita información de los servicios empaquetados, que ya están también en el formato 5. Los canales internacionales y el número de los contratos firmados deberían agregarse al formato 5, no obstante lo anterior, debería verificarse la pertinencia de agregar lo de los contratos firmados, pues esta información no es relevante para medir ningún indicador; para eso, se tiene la información del número de usuarios.</p> <p>También podría eliminarse el formato 34 de la Res. 3523 de 2012 modificada por la 4389 de 2013, pues toda la información de este formato está contenida en el formato 5. Igualmente se podría eliminar el formato 15 de la Res. 4389 de 2013, donde se reportan los suscriptores del servicio de TV, pues esta información también está en el formato 5.</p> <p>Podrían desaparecer también de la 3523 de 2012, los formatos 30 de planes tarifarios individuales para telefonía fija de ámbito local, el formato 31 de planes tarifarios individuales para acceso a Internet provisto desde ubicaciones fijas. El formato 35 debería quedar, justamente porque la información que el mismo solicita, en la modificación del formato 5 que se encuentra en proyecto actualmente, fue eliminada. Se solicita un único formato que contenga la totalidad de la información a solicitar</p>	Eliminar información repetida en diferentes formatos así como información no relevante

Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Formato 5	Resolución 3523 de 2012	Información corporativa	Información no relevante	En el proyecto del formato 5 se están eliminando los corporativos. Esto debería hacerse extensivo al resto de formatos, pues lo corporativo no lo abarca el régimen de protección a usuarios. En la Resolución 3523 de 2012 eliminar el formato 4 que es de acceso conmutado a internet, pues ya no se usa.	Utilización de información relevante
Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Formato 1 y 2	Resolución 3523 de 2012	Información Internet Conmutado	Información no relevante	Se podrían unificar los formatos 1 y 2; uno es ingresos, y el otro es ingresos en redes fijas, así que no es necesario que sean dos de ellos. Res. 3523 de 2012	Información relevante unificada
Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Formato 1 y 2	Resolución 3523 de 2012	Información Conectividad Nacional e internacional	Información no relevante	Queremos saber para qué nos solicitan la información del formato 7 (conectividad nacional e internacional a internet), y los formatos 16 y 17 de servicio portador nacional e internacional. Solicitamos evaluar pertinencia y utilidad	Información relevante unificada
Resoluciones de carácter general	Reportes de información	Formato 1 y 2	Resolución 3523 de 2012	Información Velocidad de conexión	Información no real	Indicadores de calidad del servicio de Internet (Res. 3523 de 2012, 3067 de 2011). Consideramos que ese reporte no es tan real, pues depende de la máquina del usuario, velocidad contratada, depende de la hora de la prueba en el speed, depende de los usuarios que entren a hacer la medición al speed, la cantidad de conectados. Así las cosas, no está diseñado para el fin perseguido por la CRC, aplican muchos factores externos a la compañía	Información no comparable

Áreas: Hogares, Corporativo, Pymes y Secretaría General

Artículo o tema	Prioridad	Justificación de revisión	Propuesta de Ajuste
-----------------	-----------	---------------------------	---------------------

Documentación de la relación con el cliente (contenido de contratos, formularios atención al usuario, carteleras, envío de modificaciones al contrato, envío de solicitudes de modificaciones al servicio, etc.)

1

Es el mayor sobrecosto de la implementación de la Resolución 3066/11. Para los clientes no son relevantes estos documentos por su extensión. Altos costos asociados al no tener una política que promueva el uso de medios electrónicos como canal de comunicación hacia el cliente, haciendo que la entrega por medios físicos con una representatividad considerable haga que los costos de mantenimiento de esta consideración sean muy elevados. El valor anual de los costos incrementales del RPU para UNE fue de \$6,945 millones de pesos (sin incluir incremento en las llamadas). El mayor rubro es el envío de contratos y cartas, el cual representa el 50% del incremento de los costos.

El sector de telecomunicaciones debe tener una política expresa hacia los clientes del uso exclusivo de medios electrónicos, haciendo que el sector promueva la adopción de este tipo de medios en el país. Si el usuario tiene internet debe establecerse que su documentación se le envía vía electrónica. Igualmente se debe permitir ofertas virtuales del operador al cliente en que se le permita una tarifa especial a cambio de que permita que toda la documentación se la puedan enviar por vía electrónica.

Certificaciones solicitadas por la SIC, según circular única (circular 13 y 14). Por ejemplo: Certificación control calidad información, certificación indicadores de calidad, certificación auditor información periódica y específica de PQRS, certificación auditoría facturación, certificación mecanismos clasificar PQRS, certificación de que no hay trabas para PQRS, certificación para presentar estadísticas fidedignas, certificaciones sobre sistemas y aplicativos confiables, certificación de que se cumple tipología SIC, Certificación como se cumple con circular única.

2

No mejora la percepción del servicio finalmente, pero si hace mucho mas pesada la operación al tener que tener concentrados recursos en este sentido donde además no se hace un comparativo del sector para determinar quien lo hace mejor.

Cambiar por estudios de percepción y calidad del servicio con los usuarios y que además sean estudios sectoriales que puedan ser usados para identificar por parte de los usuarios las mejores practicas en servicio. Otra propuesta sería contar con solo algunos informes estándar que estén acordes con la gestión operativa de la compañía y que sean de utilidad para los entes de control. Podría incluso pensarse en sugerirle a los entes de control que informes son claves para la compañía y sobre los cuales se mida el desempeño de cara a los clientes.

<p>Reportes adicionales en tema de PQRS solicitados por la SIC en Circular Única (mod. Circular 13 y 14), tales como: reporte adicional de quejas, interacciones y cualquier solicitud del cliente, reporte de compensaciones realizadas, 32 nuevos reportes sobre tiempos de atención en oficinas y líneas de atención, relación consolidada de SAP operador (SAP/SIC), reporte sobre tipología de reporte a centrales de riesgos, envío de archivos de solicitudes verbales, modelos contratos, planes vigentes a la fecha del contrato, remisión formularios utilizados con los clientes.</p>	<p>3</p>	<p>No mejora la percepción del servicio finalmente, pero si hace mucho mas pesada la operación al tener que tener concentrados recursos en este sentido donde además no se hace un comparativo del sector para determinar quien lo hace mejor</p>	<p>Cambiar por estudios de percepción y calidad del servicio con los usuarios y que además sean estudios sectoriales que puedan ser usados para identificar por parte de los usuarios las mejores practicas en servicio. La información sobre estos aspectos (quejas, tiempos de atención, tipologías) debe quedar reflejado en los sistemas del operador para ser consultada cuando se requiera ósea solicitada por la entidad de control.</p>
<p>Solicitud de servicios adicionales por el usuario con documento en que se constaten condiciones pactadas y guardar soportes de las solicitudes (Art. 26 RPU)</p>	<p>4</p>	<p>Este es otro de los sobre-costos derivados de la normatividad, al igual que el contrato por su expansión y tamaño de letra no es leído por los clientes.</p>	<p>Se podrían utilizar documentos light para los clientes que lo requieran, además disponer los documentos completos en los medios electrónicos de autogestión de los clientes.</p>

Cláusulas de permanencia restricciones para nuevos planes tarifarios y obligación de información frente al empaquetamiento Art 17, 32 RPU

5

El estatuto del consumidor permite cláusulas de permanencia para nuevos planes tarifarios y la Resolución 3066/11 sólo la permite cuando está asociado a nuevos terminales. La información de valores de los servicios empaquetados, identificando el valor del servicio empaquetado y el valor del servicio cuando se desempaqueta es suficiente. No se requieren nuevas obligaciones de información que además quitan razón del ser a las cláusulas de permanencia. No se debe incluir nueva información como descuento del servicio incluido en la permanencia (lo propuso la actualización de la 3066) , dado que esta información no la reflejan los sistemas de información de la empresa. Para desarrollo de mayor información se requeriría realizar pre-factibilidad y factibilidad de solución, recomponer los planes y tarifas en los sistemas (4 meses), desarrollos en el sistema de facturación (5 meses), migración de los clientes a un único plan y marcación de los clientes que tienen paquete para aplicación del descuento, ajustes a la impresión (3 meses), informar al cliente sobre los cambios en la visualización de la factura (1 mes), expedición de disposiciones tarifarias con las tarifas individuales y cálculo de descuento por paquete.

Permitir cláusulas de permanencia para paquetes con mejores tarifas a los usuarios como lo hace el Estatuto del Consumidor Art. 41 Ley 1480 de 2011. En relación con obligaciones de información en la factura, consideramos que la CRC debe revisar el tema de planes especiales o permanencias que están vinculados al subsidio del equipo terminal. Los subsidios otorgados por los operadores, no se reflejan en la factura, sin que exista claridad para el cliente del valor de descuento obtenido con permanencia y sin permanencia. Frente al valor del equipo y el descuento o subsidio aplicado, sí deberían establecerse obligaciones de información a los operadores, a nivel contrato o de la factura al cliente.

<p>Obligaciones en relación con servicios prepago (artículos 68 y siguientes RPU modificada por Resolución 4040)</p>	6		
<p>Obligaciones en relación con servicios prepago modificada por Resolución 4040 Art. 72 “Los proveedores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago y/o recarga, deben informar mediante un aviso claramente identificable por el usuario, antes de la compra de la tarjeta y/o recarga, el tiempo de vigencia de la misma a partir de su activación y para el caso de las tarjetas físicas la fecha de expiración de las mismas”.</p>	<p>6.3.</p>	<p>En muchos gestores de recarga no hay espacio para que todos los operadores pongan un aviso informando el tiempo de vigencia de sus recargas, o los gestores no están interesados en permitir que este aviso se incluya. Es una obligación imposible de cumplir.</p>	<p>Se sugiere que sea la SIC en conjunto con la CRC quienes regulen la venta de tarjetas y/o recargas obligando a quienes las comercialicen, a la inclusión de un aviso donde se diga por ejemplo “Por reglamentación de la CRC, ahora tus recargas tienen una vigencia mínima de 60 días no importa de qué operador seas, att. SIC-CRC”.</p>
<p>Obligaciones en relación con servicios prepago modificada por Resolución 4040 Art. 72 “El término de la vigencia de las tarjetas y/o recargas en prepago es de al menos sesenta (60) días calendario a partir de su activación. Las tarifas aplicables al momento de la adquisición de la tarjeta y/o recarga deben mantenerse durante la vigencia de la recarga”.</p>	<p>6.2.</p>	<p>Cuando un usuario compra una tarjeta prepago o recarga que no está asociada a un número y esta no se activa al momento de la adquisición, es imposible para el operador conocer cuándo fue adquirida para definir la tarifa aplicable.</p>	<p>la tarifa debe ser la aplicable al momento de activación de la tarjeta y/o recarga y no al momento de su adquisición. (complementar con la siguiente propuesta)</p>

<p>Obligaciones en relación con servicios prepago modificada por Resolución 4040 Art. 72 “El término de la vigencia de las tarjetas y/o recargas en prepago es de al menos sesenta (60) días calendario a partir de su activación. Las tarifas aplicables al momento de la adquisición de la tarjeta y/o recarga deben mantenerse durante la vigencia de la recarga”.</p>	<p>6.1.</p>	<p>Las tarifa no se puede mantener igual durante toda la vigencia de la recarga ya que la plataforma prepago permite únicamente aplicar una sola tarifa a todos los usuarios que estén inscritos en un plan prepago en determinado momento. Cuando se cambia la tarifa durante la vigencia del saldo de la tarjeta y/o recarga, el operador no puede garantizarle al usuario el mantenimiento de la tarifa que tenía al momento en que realizó la recarga y/o compró la tarjeta. Esta plataforma no permite que se establezca un sistema de contabilidad separada por usuario, tarjeta y/o recarga. El desarrollo técnico para cumplir la norma es muy costoso hasta el punto de que pueda llegar a valer incluso más que lo que cuesta una plataforma prepago.</p> <p>En los términos en que está redactada la norma nunca se podrían subir las tarifas, lo que atenta contra los modelos de negocio de los operadores.</p>	<p>Que se cambie la obligación de mantener la tarifa aplicable al momento de la adquisición de la tarjeta y/o recarga durante la vigencia de la misma, por una obligación de difusión reglada de los operadores a sus usuarios (que sea posible de cumplir) cada vez que se cambien las tarifas.</p>
<p>Indicadores de atención en oficinas y líneas de atención ART 53 RPU , y los reportes sobre estos indicadores Numeral 4.2.3 Circular 13</p>	<p>7</p>	<p>Según el art. 53 es el operador quien debe establecer indicadores para evaluar permanentemente los procesos de atención al cliente y revisar la calidad en la atención. No obstante, la SIC mediante Circular 14 establece 33 reportes nuevos para medir esta calidad, lo que excede el alcance de lo dispuesto por la CRC. El indicador es rígido e impide la innovación de servicio al cliente del operador de cara a las necesidades de sus clientes.</p>	<p>El Nivel de Servicio 80/20, es una restricción para que el operador defina el nivel de servicio óptimo y costo- eficiente de atención al cliente. De acuerdo con las tendencias de espera de los clientes, la empresa podría realizar un estudio del perfil de abandono del cliente, evaluando los resultados de tiempo vs el volumen de llamadas abandono por un periodo de tiempo (ejemplo 6 meses) para luego determinar cuál es el NS para este porcentaje de abandono. Por lo cual se sugiere que se otorgue libertad al operador para determinar el nivel del servicio de la línea de atención, y que se realice su medición frente al nivel de servicio escogido.</p>

<p>Oficinas físicas de atención al usuario en todas las capitales del departamento (Art. 44)</p>	<p>8</p>	<p>Muchas de las oficinas actuales permanecen la gran mayoría del tiempo con poco tráfico de clientes. Solo durante algunos días presentan tráfico, esto debido a inconvenientes en la facturación u otros casos puntuales.</p>	<p>Sugerimos que se promueva la utilización de medios alternativos de atención a los usuarios que sirvan para realizar autogestión de sus casos o están a un alcance más fácil para el usuario, entre ellos encontramos los siguientes: Portales Web, IVR, Kioscos, Apps, etc.</p>
<p>Envío de SMS queja Art. 39 RPU</p>	<p>9</p>	<p>El envío del SMS no constituye una queja, y los mecanismos obligatorios de atención están establecidos en la regulación, este paso adicional no aporta nada y representa costos para el operador que debe efectuar una llamada de salida con posterioridad.</p>	<p>Eliminar esta obligación.</p>
<p>Obligaciones de información al usuario (oficinas, página web, etc.) Art 11 Resolución 3066 (RPU)</p>	<p>10</p>	<p>Las obligaciones de información son excesivas y se trata de información que los usuarios ni siquiera leen. Las obligaciones de información escrita no promueve la cultura de cero papel establecida por el Gobierno Nacional.</p>	<p>Definir cuál es la información de mayor valor y relevante para el usuario.</p>

<p>Seguridad de los equipos Artículo 11.3 RPU</p>	<p>11</p> <p>La resolución genera una gran carga para las empresas en los aspectos de seguridad, pero, olvida que en estos temas debe también estar involucrado el usuario del servicio en forma activa. Debido a que en muchos casos es el usuario a motu propio quien cambia las configuraciones o permite la manipulación de estos elementos que pueden generar fraude. En el tema de equipos y de redes internas no se puede responsabilizar del todo al operador por las fallas de seguridad puestos que en la mayoría de los casos es el usuario quien elige el tipo de terminal para tener acceso o utilizar el servicio, por razones de precios o gustos. Este tipo de fraude que en gran parte tiene que ver con la forma como el usuario administra los equipos tanto de la empresa como los propios, es muy difícil de atender para las empresas prestadoras de los servicios. Una empresa que tenga implementado este tipo de servicios puede tener diferentes proveedores, es decir, uno para las líneas troncales, otro para el servicio de internet, otro para el servicio de larga distancia y otro para el servicio móvil. En casos como la afectación de larga distancia nacional o internacional las llamadas pueden generarse a través de un operador totalmente distinto al de las líneas troncales.</p>	<p>Proponemos que en la misma regulación se establezca expresamente que el control sobre equipos e instalaciones que pertenecen al cliente recaen sobre éste. Los proveedores de servicios sólo están obligados a informar y advertir sobre las condiciones de seguridad en relación con los equipos terminales y los servicios provistos por éste. Los estándares de seguridad y cuidado de códigos de acceso sobre equipos y la adecuación y mantenimiento de las redes internas, son responsabilidad del usuario, y así debe establecerse expresamente en el RPU.</p>
<p>Línea de atención al usuario las 24 horas y los 7 días a la semana Art. 46 RPU</p>	<p>12</p> <p>Representa un alto costo para la empresa por la disponibilidad que se requiere y el número de llamadas para este proceso, por fuera del horario de 6 am a 8pm de lunes a viernes no es representativo</p>	<p>Permitir que por fuera del horario informado se puedan recibir las llamadas a través de grabaciones en el IVR las cuales podrán ser tramitadas en el horario hábil</p>

Obligación de directorio telefónico Art 90 y 91 RPU)	12	Estos artículos son discriminatorios, porque la obligación de suministrar información de directorio telefónico de usuarios residenciales sólo contempla a los operadores de telefonía fija, y hoy son la minoría, respecto al número de líneas fijas y celulares. Además, a los usuarios ya no les interesa que se difunda su información en un medio público como el Directorio de páginas Blancas. Esto genera un sobrecosto en la fabricación de esta base de datos y su utilización hoy en día es casi nula. Además de acuerdo a la ley 1581 de Habeas Data, se requiere la autorización expresa por parte del usuario para ser incluido en cualquier tipo de BD que utilice información determinable, como es el caso de la información que se publica en las páginas blancas, bien sea en medio impreso o Web.	Se sugiere eliminar la obligación de directorio telefónico de usuarios residenciales.
NUEVO: Crear un indicador de servicio al cliente para el sector (como un NSU)	14	Hemos señalado la importancia de que se establezcan indicadores para medir la calidad del servicio al cliente, lo que redundaría en mayor información para el usuario y promoción de la competencia. Las métricas recomendadas son customer experience Index (CxPi) de Forrester. Best Customer experience (BCX) de Izo, customer Effort Score (CES). También que la CRC tenga plena claridad qué factores y atributos modelan la satisfacción de clientes de servicios de telecomunicaciones, y que estos difieren por segmento, pues precisamente el impacto de los servicios en cada segmento es particular y depende de variables que no necesariamente coinciden. Se sugiere que se adelante un cualitativo por segmento a fin de que conozcan, las causas y elementos que derivan los niveles de satisfacción con el servicio en clientes residenciales, como en empresas diferenciando entre mipymes y grandes empresas como tal.	Hasta el 2009 la norma de la CRC para medición del NSU, estuvo vigente y como buena práctica debería actualizarse incorporando la trayectoria que UNE ha venido aplicando entre 2009 y 2012. Para ello se sugiere convocar mesa de trabajo liderada por CRC, específicamente para el tema, consultando operadores, proveedores, inclusive a los usuarios.
Compensación por indisponibilidad del servicio y fórmula para calcular la compensación (Art 33 RPU, y Anexo I RPU)	15	La fórmula actual supone un sobrecosto injustificado para el cliente	Se propone modificar la fórmula de cálculo de la compensación por $\text{Compensación} = 1 \times (\text{VPC} \times \text{Dnd})$ Lo anterior teniendo en cuenta que con base en la ley el operador sólo debe pagar por servicios no prestados, pero no tiene razón de ser que pague el doble.

<p>Art. 45 RPU. Opción queja como primer nivel de contacto en línea</p>	<p>16</p>	<p>Lo que se ha verificado por UNE es que el cliente quiere un servicio más rápido y en muchas oportunidades marca la opción 1 para efectos de no tener que escuchar todas las opciones. Es así como UNE se vio obligado a tener en esta primera opción un personal capacitado (AHT- agente primer contacto) para poder re direccionar las llamadas. Esto ha generado que se tengan que re direccionar miles de llamadas mensuales cuyo objetivo no era presentar quejas sino ir a otras opciones de servicio, con los siguientes costos y demoras de atención.</p>	<p>Esto supone que deba hacerse una revisión seria de esta norma desde la perspectiva de servicio al cliente, para proceder a eliminar la obligación de queja como primera opción. Las empresas deben tener la flexibilidad para revisar el nivel óptimo de su servicio, acorde con las prácticas de sus usuarios para establecer las opciones en los IVR, para ofrecer un servicio más ágil al usuario y prestar los servicios de forma más eficiente.</p>
<p>Auditoría Interna o externa cumplimiento Circular Única (modificada Circular 14, numeral 4.2.5))</p>	<p>17</p>	<p>La compañía cuenta hoy con un esquema de seguimiento para su gestión, al recibir nuevas auditorias representa desplazar los recursos para cumplir con la norma y no con la gestión propia de la organización. En resumen sobre-costos y nos resta gestión de cara a nuestros clientes.</p>	<p>Proponemos validar con los entes de control un grupo de auditorias acorde a las necesidades de cada operador pero dentro de un marco de gestión estándar del ente regulador que realmente le apunte a la gestión de los clientes.</p>
<p>Auditoría de facturación Circular 13, numeral 1.1.9.1)</p>	<p>18</p>	<p>ibídem</p>	<p>ibídem</p>

<p>Tipología quejas SIC Circular 13 Numerales 1.1.4.3.1. y 3.2.1 - CUN. Según esta segunda las interacciones, soluciones primer contacto y otras denominaciones son PQR y se les debe asignar CUN</p>	<p>19</p>	<p>La tipología que trae la circular 13 es muy amplia y se corre el riesgo de estar tipificando requerimientos de los clientes como quejas que realmente no lo son. Esto afecta los indicadores del sector en materia de atención al cliente y crea un ambiente de conciencia adversa del cliente frente a la empresa. Los usuarios reciben toda la información de las entidades del sector con base a esta tipología.</p>	<p>Revisar la tipología para eliminar las que no son quejas. Migrar este tipo de reportes, por aquellos que agreguen valor al usuario y la competencia en el mercado.</p>
---	-----------	--	---

Finalmente, consideramos de suma importancia realizar mesas de trabajo que permitan que todos los agentes interesados pueda participar activamente, en el desarrollo de un marco regulatorio eficiente que permita el desarrollo sectorial y el beneficio del usuario.

Cordialmente

GUSTAVO GALVIS HERNÁNDEZ

Presidente