

Documento de respuesta a comentarios

Digitalización del Régimen de
Protección de los Derechos de los
Usuarios de Servicios de
Comunicaciones

Diseño Regulatorio

Marzo de 2021

DIGITALIZACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Respuestas a los comentarios realizados a la propuesta regulatoria

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015¹, presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados a la propuesta regulatoria publicada para conocimiento y discusión sectorial *"Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y se dictan otras disposiciones"*.

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones y sugerencias de los siguientes agentes del sector, los cuales se relacionan a continuación en orden alfabético.

- ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNICACIONES (ANDESCO)
- ASOCIACIÓN DE LA INDUSTRIA MÓVIL DE COLOMBIA (ASOMÓVIL)
- ASOCIACIÓN INTERAMERICANA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES (ASJET)
- AVANTEL S.A.S. (AVANTEL)
- AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S. (AZTECA)
- CÁMARA COLOMBIANA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES (CCIT)
- COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. (CLARO)
- COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P (TIGO)
- COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (TELEFÓNICA)
- DIRECTV COLOMBIA LTDA. (DIRECTV)
- EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. (ETB)
- ALMACENES ÉXITO INVERSIONES S.A.S. (ÉXITO)
- VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S (VIRGIN)
- PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S (PTC)
- SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)

De forma extemporánea fueron allegados comentarios por parte de la Cámara de Industria Digital y Servicios (ANDI) y de ETB.

¹ Decreto 1078 de 2015, *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*, Artículo 2.2.13.3.2. (Publicidad de proyectos de regulaciones) compilatorio del Artículo 9º del Decreto 2696 de 2004.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 2 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Adicionalmente, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.8. del Capítulo 30 del Título 0 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, esta Comisión envió a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el proyecto regulatorio publicado con el respectivo documento soporte, anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por esta Comisión.

Respecto de lo anterior, la SIC en su concepto consideró que *"no encuentra elementos que despierten preocupaciones en relación con la incidencia que pueda tener el proyecto de regulación sobre la libre competencia en los mercados involucrados"*.

Para mejor comprensión del lector, en este documento se presentan los apartes de cada comunicación allegada a la CRC oportunamente, en donde se hacen preguntas, comentarios, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, los cuales se presentan agrupados por temas y de forma resumida. 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 CRC.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 3 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

CONTENIDO

1. COMENTARIOS GENERALES.....	6
2. COMENTARIOS A LA PROPUESTA REGULATORIA.....	11
2.1. ARTÍCULO 1.....	11
2.2. ARTÍCULO 2.....	13
2.3. ARTÍCULO 3.....	15
2.4. ARTÍCULO 4.....	18
2.5. ARTÍCULO 5.....	23
2.6. ARTÍCULO 6.....	25
2.7. ARTÍCULO 7.....	27
2.8. ARTÍCULO 8.....	28
2.9. ARTÍCULO 11.....	28
2.10. ARTÍCULO 12.....	29
2.11. ARTÍCULO 13.....	29
2.12. ARTÍCULO 14.....	30
2.13. ARTÍCULO 15.....	33
2.14. ARTÍCULO 16.....	33
2.15. ARTÍCULO 17.....	34
2.16. ARTÍCULO 18.....	35
2.17. ARTÍCULO 19.....	38
2.18. ARTÍCULO 20.....	43
2.19. ARTÍCULO 22.....	45
2.20. ARTÍCULO 23.....	49
2.21. ARTÍCULO 24.....	49
2.22. ARTÍCULO 25.....	52
2.23. ARTÍCULO 26.....	59
3. OTROS COMENTARIOS FRENTE AL PROYECTO.....	60

3.1. MIGRACIÓN DE REDES	60
3.2. SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE OTROS ARTÍCULOS DEL RPU	62
3.3. COMENTARIOS ADICIONALES	63

1. COMENTARIOS GENERALES

AVANTEL

Manifiesta que antes de plantear formas para digitalizar se debe analizar los posibles riesgos de seguridad, titularidad o suplantación que puedan presentarse, así como la implicación en la continuidad en la prestación de los servicios. De otro lado, indica que en su gran mayoría estos trámites ya están digitalizados o se tiene algún plan a mediano o corto plazo para hacerlo en los canales digitales, y que *"lo anterior también responde al nicho de nuestros usuarios y al amplio fomento que se ha implementado en la compañía del uso de herramientas diferentes a las tradicionales"*.

Frente a la baja difusión de redes sociales y la baja utilización de los usuarios de estas herramientas, considera que, si bien los operadores son un actor fundamental, las normas aplicables no generan un fomento cierto sobre los mismos, pues el hecho de mantener ciertas obligaciones de una manera ecléctica, no permiten que dichos recursos sean ampliamente usados y tenidos en cuenta por los usuarios.

Manifiesta que, si bien se identifica la necesidad de digitalizar los procesos no resulta muy claro el motivo por el cual se plantea que sea el usuario quien elija los trámites a digitalizar, desde el punto de vista de la operación y de los riesgos, por lo cual considera que los llamados a esto son los operadores, quienes conocen las obligaciones regulatorias, las dinámicas de los usuarios, los riesgos que se presentan y las facilidades que las mismas puedan representar para las interacciones entre los usuarios y sus equipos o asesores de atención al cliente. Para AVANTEL es indispensable fortalecer los equipos, su capacitación en herramientas digitales, la definición de procesos internos y que los mismos sean tan robustos que la digitalización realmente se materialice en facilidades para el usuario (no una opción) y una realidad fáctica para el operador.

Señala que la digitalización real permitiría flexibilizar los horarios y las cargas de asesores de los canales tradicionales, tales como línea gratuita y centros de atención, los cuales deberían ser secundarios y estratégicamente usados por los operadores una vez sea una realidad la digitalización de la mayoría de los tramites o interacciones necesarias para los usuarios. Propone incluir dentro de la resolución, no solo la eliminación de la obligación de las oficinas físicas, sino incluso un término de transición para la definición de horarios flexibles de estos canales siempre que los mismos sean informados a los usuarios.

RESPUESTA CRC

En primer lugar, es de aclarar que la digitalización de ninguna forma desconoce la obligación dispuesta en el numeral 2.1.25.1.4 del artículo 2.1.25.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, según la cual en las solicitudes que requieran la verificación de la identidad del usuario, la misma deberá adelantarse por parte del operador a través de mecanismos confiables de validación.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 6 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En segundo lugar, frente al comentario según el cual no resulta claro el motivo por el cual se plantea que sea el usuario quien elija los trámites a digitalizar, se aclara que por el contrario, tal y como expresamente se dispone en el Principio de Digitalización cuya inclusión en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones -RPU- se ha propuesto con ocasión del presente proyecto regulatorio, es potestativo del operador determinar cuáles de sus interacciones con el usuario desea migrar a la digitalización.

En tercer lugar, en relación con el comentario según el cual las normas aplicables no generan un fomento sobre el uso de las redes sociales, es de recordar que esta situación fue considerada como una causa del problema formulado con ocasión del presente proyecto regulatorio; por lo cual uno de los objetivos de este, atiende a la promoción del uso de estos canales digitales en la relación operador- usuario.

Finalmente, respecto de la propuesta de establecer, adicional a la eliminación de las oficinas físicas, un término de transición para la definición de horarios flexibles de estos canales cuando sigan funcionando, la CRC aclara que, dentro del presente proyecto una medida como la propuesta no encuentra fundamento, en tanto no se evidencia de esa forma cómo se promovería el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC- en la relación operador- usuario, así como tampoco el tránsito a la digitalización. Por el contrario, se generaría un desmedro en el efectivo ejercicio de los derechos por parte de los sus usuarios, al limitar la atención en este medio de atención, pese a que la interacción no se encuentre digitalizada.

AZTECA

Considera que la regulación que se adopte en este sentido, debe brindar la suficiente seguridad jurídica tanto a los usuarios como a los operadores y especialmente a estos últimos, en el sentido de tener claridad de cuáles son los procesos o interacciones que pueden ser “migrados a la digitalización” y si esta digitalización puede hacerse a través de un único canal a elección del operador o si, por el contrario, se requerirá más de un medio digital de interacción con los usuarios para el cumplimiento de la norma.

Indica que, no queda claro si es el usuario o el operador el que podría escoger el mecanismo de interacción en cada caso concreto y si este mecanismo deberá mantenerse durante todo el curso de la interacción (como, por ejemplo, la presentación, respuesta y notificación de PQR) o si será válido utilizar uno u otro de manera indistinta, en el caso de que se adopte más de un medio de digitalización.

Por otra parte, considera que resulta claro que la digitalización de “todas las interacciones” y con “todos los usuarios”, es un proceso que debe llevarse a cabo de manera progresiva y que requerirá hacer una serie de inversiones importantes para los operadores, por lo que considera que la regulación debe atender a esa realidad y en tal sentido, disponer de un régimen de transición o de unos plazos para su implementación de manera efectiva.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 7 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Por último, recomienda una revisión integral de la Resolución 5050 de 2016, con el fin de ajustar o modificar las disposiciones que puedan presentar contradicción o ambigüedad en su interpretación con las medidas para la digitalización del Régimen de Protección de Usuarios de servicios de comunicaciones, a fin de garantizar la seguridad jurídica tanto de los operadores como de los usuarios.

RESPUESTA CRC

Frente a estas observaciones resulta pertinente aclarar los siguientes puntos:

- Frente al argumento relacionado con la seguridad jurídica que se debe brindar a los operadores, se aclara que, de conformidad con el principio de digitalización que se incluye en el acto administrativo que sea expedido como resultado del presente proyecto regulatorio, es potestativo del operador decidir de acuerdo con sus políticas internas y su estrategia comercial, qué interacciones migra a la digitalización y a través de qué canales se materializará la misma. Es así como la seguridad jurídica que se debe brindar a los usuarios reside en cabeza de los operadores, en tanto son estos los llamados a informar claramente al usuario a través de su "Código de Transparencia en la Digitalización" las interacciones que han migrado a la digitalización y la forma de adelantar las mismas.
- Tal y como se desarrolla en el numeral 2.3 del presente documento, bajo un criterio de omnicanalidad, se entiende que, en un ambiente de digitalización, la interacción con el usuario puede surtir a través de distintos canales digitales, siempre y cuando se garantice continuidad e inmediatez en el proceso de interacción con el usuario.
- Los operadores podrán de acuerdo con su modelo de negocio decidir los tiempos y las condiciones en que se lleva a cabo la migración a la digitalización de las interacciones con el usuario. Por lo cual, al encontrarse este proceso de digitalización bajo la autonomía del operador, no tiene lugar que la CRC establezca un plazo de transición o unos plazos de implementación.

Finalmente se acoge la sugerencia de llevar a cabo una revisión detallada del RPU en el presente proyecto regulatorio, considerando todas las disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 que se relacionan con en el tema para evitar de esta forma que se pueda generar el establecimiento de disposiciones contradictorias.

PTC

Considera que resulta preocupante que no se hubiese contemplado la posibilidad de promover la digitalización de la totalidad de los trámites, sin que por ello su gestión fuera suprimida de los canales de atención obligatorios o de los canales alternativos, como las apps, que los operadores ya han

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 8 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

implementado con el propósito de mejorar la experiencia de sus clientes en la gestión de trámites de su interés y atención de peticiones, quejas, recursos, entre otros.

Indica que, la opción seleccionada por la CRC y sobre la cual se erige el presente proyecto regulatorio, limita la digitalización a unos cuantos trámites que no reflejan ni siquiera un 50% de los reportados por los PRSTM y analizados por la Comisión dentro del Estudio de Impacto Normativo, lo cual tampoco se compadece de la realidad global derivada de la COVID-19 y que desconoce las limitaciones, que como consecuencia de su propagación, se han impuesto a la libre circulación de los ciudadanos, lo cual limita, o anula su posibilidad de acudir a tiendas físicas y de manera correlativa, satura otros canales de atención, como la línea de atención obligatoria, lo que afecta en gran medida el cumplimiento de indicadores de calidad en la atención a los usuarios, pero sobre todo, genera una mala percepción de los mismos, respecto a sus operadores de servicios de telecomunicaciones por circunstancias exógenas y fuera de su control.

Sugiere que la mejora regulatoria propuesta no debe basarse exclusivamente en criterios económicos, de reducción de costos o de optimización de los recursos, sino que debe procurar igualmente la tutela, protección y atención de los usuarios de servicios de telecomunicaciones a toda la información que les resulte de interés y tenga su origen en los contratos de servicios de telecomunicaciones existentes.

Indica que, ante los vacíos existentes en la regulación vigente, respecto a los trámites susceptibles de digitalización por canales o medios autogestionados de atención, como el portal Web, es esta la oportunidad para que dicho medio de atención cuente con la habilitación regulatoria requerida, para poder realizar la mayor cantidad de trámites posibles, de aquellos realizados en las oficinas presenciales.

Señala que, resulta preocupante que la CRC hubiese elegido una opción que habilita la transformación digital parcial de los servicios de telecomunicaciones y de las interacciones entre operadores y consumidores a un catálogo limitado de trámites, que no refleja ni las necesidades de la ciudadanía, ni la propuesta de digitalización de trámites que en meses pasados los diferentes operadores dieron a conocer a la Comisión.

RESPUESTA CRC

Frente a los comentarios expuestos por PTC es importante aclarar que contrario a lo que este agente indica, la página web de los operadores ha sido validada por el regulador y es considerada un medio de atención obligatorio al usuario desde el año 2011. Es así como el RPU consagra desde tiempo atrás que los usuarios pueden presentar todas sus PQR a través de este canal, por lo cual no se encuentra fundamento de la afirmación según la cual existe un vacío en la regulación vigente, respecto de los trámites susceptibles de digitalización por canales o medios autogestionados de atención, como el portal Web, en tanto tal y como se afirmó desde el 2011, este es obligatorio y el usuario puede adelantar cualquier trámite o solicitud a través de este canal. Así mismo, es de mencionar que, desde el año 2017 se abrió la posibilidad para el operador de disponer de medios de atención (los cuales pueden ser

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 9 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

digitales), adicionales a los obligatorios dispuestos en la regulación, siempre y cuando los mismos den cumplimiento a los requisitos dispuestos en el artículo 2.1.25.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Por otra parte, no entiende la CRC la afirmación expuesta en el comentario según la cual la alternativa regulatoria propuesta limita la digitalización a un catálogo de trámites, cuando en realidad lo que se dispone es que el operador está en la potestad de decidir cuáles interacciones digitaliza, de acuerdo con su modelo de negocio y su estrategia comercial.

Finalmente, es de reiterar lo ya expuesto en el documento soporte que acompañó el proyecto de resolución publicado con ocasión del presente proyecto regulatorio, en el sentido de evidenciar que la alternativa por la cual aboga PTC en su comentario, esto es, establecer la obligación en cabeza de los operadores de migrar la totalidad de sus interacciones a la digitalización, posterior al desarrollo del respectivo análisis de impacto normativo, resulta ser menor en términos de costo – efectividad en comparación con aquella que se adoptará en el acto administrativo resultado de este proyecto. Al respecto, es de recordar que dicho análisis no solo obedeció a criterios de reducción de costos, sino a su vez, tal y como se puede evidenciar en el ejercicio de efectividad adelantado se tuvieron en cuenta las siguientes variables de cara a maximizar el bienestar de los usuarios: reducción en tiempos de atención, aumento en nivel de satisfacción del usuario y, fomento y apropiación de la TIC por parte de los usuarios. Adicionalmente, la adopción de la alternativa referida por PTC desconocería, tal y como se explica en el numeral 2.3 del presente documento que no todos los usuarios de servicios de comunicaciones cuentan actualmente con el servicio de acceso a Internet, y por ende podría verse limitado su relacionamiento con el operador.

VIRGIN

Indica que, si bien en el proyecto de resolución la CRC aclara que la medida no implica que se elimine la obligación de contar con línea de atención telefónica, página web y red social, sino establece la opción de que a través de dichos canales, así como los que se deseen adicionar, se implemente el uso de las TIC; considera que medidas como la disponibilidad permanente de canales como la línea de atención para la atención de interacciones como el reporte de equipo terminal móvil, activación de recargas, entre otros, podrían no asegurar el cumplimiento del objetivo inicialmente fijado, en tanto aquellos costos y cargas operativas que se genera por el cumplimiento de este tipo de disposiciones podrían derivarse en el fortalecimiento de los canales digitales y así contar con una amplia gama de posibilidades de cara al usuario en cuanto a la atención integral de sus solicitudes, por lo que consideran conveniente que de parte de la CRC se pueda revisar este aspecto en particular.

RESPUESTA CRC

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 10 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Frente a este comentario se recuerda que, si bien el objetivo del presente proyecto regulatorio es promover el uso eficiente de las TIC en el desarrollo de las interacciones entre los usuarios de servicios de comunicaciones y los operadores, a través de sus medios de atención; no se puede desconocer que Colombia no cuenta con una penetración total del servicio de acceso a Internet, lo cual impide que actualmente se pueda llevar a cabo una digitalización del 100% de dichas interacciones.

2. COMENTARIOS A LA PROPUESTA REGULATORIA

2.1. ARTÍCULO 1. DEFINICIÓN DE INTERACCIÓN

ANDESCO -ASIET – ASOMÓVIL

Consideran pertinente acotar la definición de interacción, puesto que es necesario que la CRC establezca que una interacción implica una respuesta por parte del PRST, bajo una solicitud realizada por el usuario, así como también permitir que el PRST cuando inicie y finalice una interacción por un mismo medio, en el intermedio de la solución, pueda resolver inquietudes, aclaraciones o contactar al usuario por otros medios.

AVANTEL

Indica que es indispensable definir de qué se trata la interacción y cuál es la diferencia entre trámite y PQR, pues desde el punto de vista práctico la interacción no sería nada más que cualquier trámite que en estricto sentido puede ser una petición o una queja y que se pueda presentar por medio de una herramienta no tradicional. Sugiere indicar cuál es realmente la diferencia entre una PQR y una interacción y el motivo por el cual vale la pena diferenciarlo, desde el punto de vista regulatorio, legal y operativo.

AZTECA

Considera que la definición propuesta hace referencia a los “distintos” tipos de relacionamiento entre el operador y el usuario, lo cual a su juicio resulta muy amplio y ambiguo, por lo que considera que estos relacionamientos deben concretarse a los específicamente dispuestos en el mismo RPU, en el marco de la relación jurídica contractual entre el operador y el usuario. Señala que, otro tipo de interacciones que puedan surgir entre el operador y sus usuarios –como promociones y ofertas y cualquier otro tipo de información general-, quedaría específicamente excluida de la definición anotada, dejando libertad al operador de utilizar cualquier medio de interacción.

CLARO

Solicita se precise la definición de interacción que se pretende incorporar a la regulación a través del proyecto, en tanto el mismo luce muy general y puede dar lugar a diversas interpretaciones. Indica que,

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 11 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

debe dejarse claro si es un concepto que engloba las peticiones quejas o reclamos, o solo las peticiones o ninguna de ellas y, además, si las interacciones tienen o no CUN, o si se trata de una solución al contacto que brinda el operador al usuario.

En el mismo sentido, sugiere precisar si su establecimiento obedece a la necesidad de poder crear las tipologías que ahora se pretende exigir a través de la modificación del literal C del Formato 4.4. de INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES que, señala, resulta altamente inconveniente.

SIC

Solicita aclarar la diferencia entre interacción y PQR, así como la procedencia o no de recursos en contra de la decisión que resuelva una interacción y sus tipologías, de conformidad con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009.

TIGO

Indica que, teniendo en cuenta la definición de "interacción" debería resaltar una acción precisa general (ingresar, relacionar, conciliar, comunicar) y no darse como sustantivo, pues hace de su interpretación un formato difícil a la luz de la implementación y de cara al entendimiento por parte de los usuarios.

Afirma que, interpreta que la "interacción" a la luz del RPU es cualquier tipo de solicitud en la cual el usuario ingresa a un medio de atención a generar una actividad respecto a su producto y con una respuesta por parte del PRST. Por lo tanto, solicita a la CRC adicionar un párrafo en este artículo que aclare el concepto de interacción, para lo cual se propone la siguiente redacción: *"No se considera interacción aquella información que esté a disposición del usuario por voluntad del proveedor de redes de servicios de telecomunicaciones o en cumplimiento de alguna normatividad."*

RESPUESTA CRC

Frente a los comentarios expuestos, cabe resaltar que la Real Academia Española entiende el término "interacción" como la acción que se ejerce **recíprocamente** entre dos o más personas o cosas. Es así como la inclusión de una definición de dicho término en el RPU surge de la necesidad de abarcar los distintos tipos de relacionamiento que pueden surgir en la relación operador – usuario de servicios de comunicaciones, en la contratación de estos, durante su prestación y en la terminación del contrato.

Es así como este término resulta ser más amplio que el de Petición, Queja, Reclamo o Recurso -PQR- en tanto es necesario considerar que existen relacionamientos que surgen vía operador – usuario, los cuales no se derivan de la presentación de una PQR sino de un cumplimiento regulatorio, por ejemplo, el suministro de cierta información, la remisión de la factura, el envío del contrato actualizado, entre otros.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 12 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Ahora bien, respecto de los comentarios que cuestionan la diferencia entre el término “interacción” y el de PQR, se recuerda que el artículo 2.1.24.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, expresamente establece qué se entiende por petición, queja o reclamo y por recurso, así:

"Petición: *Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.*

Queja o reclamo: *Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos.*

Recurso: *Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación)."*

Por otra parte, debe mencionarse que los únicos asuntos respecto de los cuales procede recurso están expresamente dispuestos en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, el cual consagra que "[p]roceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el proveedor de servicios (...)"

Asimismo, se recuerda que el Código Único Numérico -CUN-, es asignado ante la interposición de una PQR, por lo cual, si la interacción no se considera como tal, no le deberá ser asignado dicho código.

Por las razones previamente expuestas, esta Entidad mantendrá el texto propuesto en el acto administrativo que sea expedido con ocasión del presente proyecto regulatorio.

2.2. ARTÍCULO 2. INFORMACIÓN AL USUARIO

AVANTE

Indica que, frente al derecho de información del usuario pareciera como si el operador pudiera digitalizar cualquier tipo de trámite, siempre que se le informe al usuario, no obstante, a lo largo del proyecto, pareciera como si la norma pretendiera limitar los trámites o las interacciones que los proveedores podrían llegar a presentar por mecanismos digitales.

CLARO

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 13 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Manifiesta estar de acuerdo con la propuesta presentada en este artículo, pero considera que la misma se puede complementar si, en vez de limitar el envío de la información por correo electrónico, se establece que la información pueda ser enviada por cualquier medio electrónico, permitiendo así que pueda ser recibida por el usuario a través de cualquier medio que posibilite tenerla de primera mano, como un SMS link o un mensaje instantáneo, entre otros.

SIC

Sugiere que adicional a la información previa que el operador debe otorgar al usuario respecto de los trámites digitalizados, se incluya el deber de realizar pedagogía sobre la forma en cómo puede adelantarlos.

RESPUESTA CRC

Frente al comentario de **AVANTEL** es de aclarar que, de ninguna forma se pretende limitar la digitalización de algunos trámites o asuntos, pues tal y como expresamente lo establece el principio de digitalización incluido en la propuesta regulatoria en su artículo 3, "[l]os operadores podrán migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, aprovechando las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

Respecto al comentario de la **SIC** se recuerda que, tal y como se presentó en la propuesta regulatoria del presente proyecto, se establecerá la obligación para los operadores que decidan llevar a cabo la digitalización, de publicar en su página web un "Código de Transparencia en la Digitalización", en el cual no solo se le informará al usuario las interacciones o asuntos que han migrado a la digitalización, sino que también deberán explicarle de forma interactiva cómo adelantar estos. Ahora bien, en aras de generar mayor seguridad a los usuarios, se establecerá la obligación para los operadores de informar previamente a través de los distintos medios de atención la respetiva migración.

Por su parte, respecto de la observación expuesta por **CLARO** se acoge el comentario en el sentido de permitir la remisión de información por parte del operador al usuario respecto de cualquier medio electrónico, salvo que el usuario haya solicitado expresamente su envío por medio físico.

Ahora bien, por otra parte, es muy importante que el usuario conozca el canal específico a través del cual le será allegada dicha información.

De acuerdo con lo anterior la redacción del numeral 2.1.1.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, quedará así:

"INFORMACIÓN. El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. El usuario decidirá si quiere recibir la información correspondiente al

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 14 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

servicio que le es prestado, a través de medio físico o electrónico. Mientras este no elija, la misma será enviada a través de un medio electrónico, informándole previamente al usuario el canal específico a través del cual realizará dicho envío”.

2.3. ARTÍCULO 3. CONCEPTO DE DIGITALIZACIÓN

ANDESCO -ASIET – ASOMÓVIL

Indican que es importante que la CRC dentro del proyecto regulatorio tenga en cuenta que los PRST son responsables de digitalizar las interacciones, más no de garantizar el acceso del usuario a una transacción digital, pues lo segundo tiene que ver con aspectos que están por fuera del control del operador como el acceso a un dispositivo y a una conexión a internet, el conocimiento sobre el uso de canales digitales, o incluso la disposición del usuario a usarlos. Manifiesta que, en otras palabras, la obligación del PRST recae en que la interacción sea accesible a través de cualquier medio, dentro de los cuales deberían incluirse todos los medios de atención no presenciales (incluida la línea telefónica de atención), y no solo los canales digitales, teniendo en cuenta que todos los canales no presenciales son medios idóneos para que el usuario pueda ejercer sus derechos, a pesar de que el operador no disponga de una oficina física en su municipio de residencia.

CLARO

Considera que este artículo debe ser más preciso en el sentido de indicar que como consecuencia de la digitalización, los operadores podrán indicarles a los usuarios que dicho trámite no será atendido por medios asistidos.

DIRECTV

Frente al aparte que dispone que, las interacciones migradas a la digitalización se desarrollarán de inicio a fin a través del mismo canal digital, indica que limita las estrategias de omnicanalidad que consisten en la intención de unificar todos los canales de atención que el operador ofrece al usuario, de tal manera que este no perciba diferencias entre todos ellos. Señala que lo que se busca con esta modalidad de atención es ofrecer al usuario la posibilidad de iniciar su interacción a través de un canal y continuar a través de otro canal de su preferencia, sin que se interrumpa la interacción, aclarando que no se trata de redireccionar al usuario a un canal diferente en el que tendrá que iniciar nuevamente su interacción, sino de ofrecerle alternativas para que continúe tramitando la interacción ya iniciada a través de otros canales que pueden ofrecerle mayores facilidades y que garantizan una atención integral.

Menciona que, según Deloitte, la multicanalidad, entendida como el ofrecimiento de múltiples canales de atención sin integración de la información gestionada por el cliente en cada canal, ha dejado de ser suficiente puesto la heterogeneidad en la experiencia del cliente genera incomodidad y desmotiva la adopción por parte de los usuarios de nuevos canales digitales puestos a su disposición.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 15 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Por lo tanto, solicita eliminar la exigencia de que todas las interacciones deban iniciar y terminar por el mismo canal, con el fin de que los operadores puedan implementar la estrategia de la omnicanalidad en beneficio del servicio al cliente y la experiencia de los usuarios.

ETB

Indica que, es preciso que la CRC revise la exigencia de que las interacciones que hayan migrado a digitalización deban iniciar y finalizar a través del mismo canal digital, pues esta exigencia restringe el desarrollo de la omnicanalidad, entendida como la integración de todos los canales de atención, que busca mejorar la experiencia y la atención al usuario.

SIC

Sugiere que se ajuste la redacción, de la siguiente forma: *"Los usuarios tienen derecho a conocer en todo momento las interacciones que han migrado a la digitalización en los términos dispuestos en el presente Capítulo, así como de la forma cómo pueden adelantarlos."*

TIGO

Considera que la definición de digitalización debe ser modificada de manera tal que se contemple la posibilidad de que existan contactos intermedios entre el inicio y el fin de una interacción con el usuario, y que la interacción pueda ser escalada a otro canal o por otro medio para aclaración de dudas o respuestas necesarias que orienten al operador con la solicitud inicial por parte del usuario.

Afirma que teniendo en cuenta lo novedoso que puede ser para algunos usuarios que las interacciones migren a un canal digital únicamente, solicita a la CRC que abra y contemple la posibilidad de regresar una transacción ya migrada a nivel digital a los canales tradicionales en el caso de que los usuarios no logren acceder a la transacción con el número de interacciones esperado por la compañía, pues existen usuarios de los servicios de comunicaciones que son resistentes al cambio y lo que no es objetivo del proyecto regulatorio es degradar la prestación del servicio.

RESPUESTA CRC

En relación con el comentario de **CLARO**, y en línea con lo expuesto por **ANDESCO**, **ASJET** y **ASOMÓVIL** es de indicar que tal y como expresamente quedó en los considerandos del proyecto de resolución publicado², lo cual se mantendrá en el acto administrativo resultado del presente proyecto regulatorio, *"los operadores podrán de acuerdo con su modelo de negocio y su estrategia empresarial, decidir cuáles interacciones con sus usuarios serán migradas a la digitalización, lo cual implica la*

² [https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Proyecto%20de%20Resoluci%C3%B3n\(3\).pdf](https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Proyecto%20de%20Resoluci%C3%B3n(3).pdf)

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 16 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

*necesidad de establecer nuevas obligaciones de información y transparencia de tal forma que el usuario conozca en todo momento cuáles interacciones se encuentran digitalizadas y la forma de adelantar las mismas. **Es de aclarar que esta medida no conlleva a la eliminación de la obligación de contar con línea de atención telefónica, página web y red social, sino que establece la posibilidad de que a través de estos canales -aparte de los que quiera implementar el operador-, se implementen tecnologías que permitan la digitalización de las interacciones**".(NFT)*

Es así como, si bien se reconoce que los trámites o solicitudes a adelantar por parte del usuario, pueden ser digitalizados, esto no implica que se desconozca el derecho del usuario de acudir a la línea telefónica del operador, en tanto no se puede obviar el hecho de que Colombia no cuenta con una penetración total del servicio de acceso a Internet. Según el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC-, actualmente Colombia tiene 7,4 millones de conexiones a internet fijo con velocidad de banda ancha y 28,2 millones de conexiones con tecnología móvil 4G, frente a 9,02 millones de conexiones que no tienen estos beneficios³.

De acuerdo con lo anterior no se puede vulnerar o limitar el derecho de los usuarios que no pueden acceder a canales digitales a presentar solicitudes, peticiones, quejas ante su operador de servicios de comunicaciones. Ahora bien, se reitera que la digitalización también se puede materializar mediante los canales tradicionales, es así como, a través de estos se pueden incorporar tecnologías y herramientas que así lo permitan.

Específicamente tratándose de la línea de atención telefónica, es de mencionar que, si bien es categorizada como un "canal tradicional", en varios casos, con la finalidad de hacer más eficiente el servicio en los centros de contacto, las empresas han recurrido al IVR (Interactive Voice Response), cuya tecnología permite a una computadora interactuar con las personas a través del uso de la voz.

Aún más, este sistema ha evolucionado con la incorporación de la Inteligencia Artificial y el reconocimiento de voz, donde la computadora puede adaptarse y aprender del comportamiento de los usuarios; de esta forma se atienden las llamadas telefónicas de forma automatizada, y se libera personal humano para resolver otros problemas de mayor complejidad.

En este sentido, los operadores tienen la posibilidad de integrar distintas tecnologías a los canales "tradicionales", para que estos sean eficientes, automatizados y más rápidos, permitiendo que los usuarios autogestionen sus solicitudes o trámites.

Frente a los comentarios de **ETB, DIRECTV y TIGO**, respecto del requerimiento propuesto en el proyecto publicado, según el cual las interacciones digitalizadas se deben desarrollar de inicio a fin a través del mismo canal, la CRC procede a analizar estos comentarios, desde el concepto de omnicanalidad, entendiendo este como, la estrategia y gestión de canales que tiene como objetivo la

³ Sistema Colombia TIC – Información reportada por los proveedores a través del Formato 1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 17 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

integración y alineación de todos los canales⁴, con el fin de brindar a los clientes una experiencia de usuario homogénea a través de estos.

Al respecto, la CRC reconoce que las interacciones pueden ser iniciadas en un canal digital y continuar en otro canal digital dentro de un ambiente de omnicanalidad, siempre y cuando se dé cumplimiento a las siguientes condiciones:

- Los modelos de información, los procesos implementados y los sistemas de soporte deben tener altos niveles de interoperabilidad e integración entre los distintos canales digitales de atención disponibles.
- El usuario suministrará por una sola vez, la información que requiera el operador para adelantar el trámite o la solicitud respectiva. El redireccionamiento a un nuevo canal digital, de ninguna manera implicará que el usuario deba proveer múltiples veces dicha información.
- Los canales involucrados en la atención al usuario deben garantizar continuidad e inmediatez en el proceso de interacción con el usuario, por lo que el redireccionamiento a otro canal distinto al que inicialmente acudió el usuario deberá ser automático.

De conformidad con lo anterior, la redacción del referido artículo quedará de la siguiente forma en el acto administrativo resultado del presente proyecto regulatorio:

"DIGITALIZACIÓN. Los operadores podrán migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, aprovechando las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Los usuarios tienen derecho a conocer en todo momento las interacciones que han migrado a la digitalización en los términos dispuestos en el presente Capítulo. En cualquier caso, se reconoce el derecho del usuario a acudir en todo momento a la línea de atención telefónica."

Finalmente, en relación con la propuesta de **TIGO** de permitir retornar a la atención a través de los canales tradicionales de una interacción que previamente ha migrado a la digitalización, se aclara que de ninguna manera esto se encuentra prohibido, en tanto de ser así, dicha interacción deberá cumplir con las condiciones generales dispuestas en la regulación, esto es para las interacciones no migradas a la digitalización, permitiendo así al usuario acudir a cualquier medio de atención para la presentación de la respectiva interacción, y por supuesto la respectiva interacción se entenderá para todos los efectos como no migrada a la digitalización.

2.4. ARTÍCULO 4. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

⁴ Amvo, 2020. Omnicanalidad en e-commerce. Disponible en: https://www.amvo.org.mx/wp-content/uploads/2020/01/LIBRO-OMNICANALIDAD_.pdf

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 18 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

ANDESCO -ASIET – ASOMÓVIL

Frente a la obligación del usuario de permitir la ejecución de labores técnicas por parte del operador tendientes a garantizar la prestación continua y eficiente del servicio, señalan que la experiencia ha demostrado que los usuarios recurrentes y de mala fe suelen bloquear el canal de contacto y negarse a la programación de visitas técnicas, por lo cual, de sujetarse a la aceptación del usuario, la obligación podría terminar no produciendo ningún efecto.

Indican que para resolver de fondo la problemática de usuarios recurrentes se requiere que el RPU prevea expresamente las consecuencias jurídicas que derivarían del incumplimiento por parte de usuarios de las nuevas obligaciones a su cargo. En ese sentido, sugieren que el artículo 2.1.2.2 disponga que el incumplimiento del usuario de las obligaciones previstas en dicho artículo dará derecho al operador de terminar el contrato de prestación de servicios de manera unilateral, conforme con lo previsto en el numeral 2.1.3.1.3 del artículo 2.1.3.1.

AVANTEL

Indica que, incluir la obligación de un correcto manejo en la presentación de PQR, pone una carga absolutamente pertinente e idónea en cabeza del usuario que se relaciona con los operadores de redes y servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.

Por otra parte, considera que no resulta muy clara la obligación o el derecho del proveedor de hacer visitas técnicas para la verificación del uso de los servicios, salvo que se trate solo de servicios fijos, lo cual debería revisarse y dar la opción a los operadores móviles de hacer verificaciones de uso adecuado de servicios y de las redes así como dar la posibilidad de que en el caso de encontrar algún uso abusivo o contrario al correcto uso de la red, esta puede ser tomada como un incumplimiento contractual y de este modo tomar las medidas que se consideren sobre el particular.

AZTECA

Considera que el incumplimiento de las obligaciones propuestas debe tener alguna consecuencia para el usuario, así como las tiene para el operador el incumplimiento de sus propias obligaciones, pues de otra manera, estas obligaciones serían meros enunciados que el usuario puede o no acatar según su conveniencia y, ante situaciones de abuso del derecho de presentar PQR, por ejemplo, el operador no tendría ningún mecanismo para evitarlo, más allá de recordarle al usuario cuáles son sus obligaciones.

Sugiere que, ante el incumplimiento de estas obligaciones, el operador debería estar facultado para terminar de manera anticipada el contrato con el cliente, haciendo efectivas las cláusulas de permanencia si estas se encontraran vigentes o imponiendo algún tipo de sanción al usuario, bien sea económica o de otro tipo.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 19 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Indica que sería conveniente precisar cuál sería el procedimiento para que el operador pueda dar terminación efectiva a sus obligaciones frente al usuario por el incumplimiento de estas obligaciones, de tal suerte que esta facultad se ejerza de igual manera con responsabilidad y asertividad por parte de los operadores.

CLARO

Frente a la obligación del usuario de hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR y en consecuencia abstenerse de presentar solicitudes reincidentes, por hechos que ya han sido objeto de decisión por el operador, sugiere que, como resultado del incumplimiento de esta obligación, se establezca la facultad del operador de finalizar la relación contractual de estos usuarios y más aún, si se identifica un beneficio económico ilegítimo del usuario en su actuar.

ETB

Solicita adicionar una obligación que disponga la obligación a cargo del usuario de mantener actualizados sus datos personales de contacto. Afirma que uno de los aspectos clave para garantizar el éxito de la digitalización de las interacciones con el usuario consiste en que el operador pueda contactar al usuario, no solo para dar respuesta a sus solicitudes, sino también para brindarle información relevante sobre el servicio contratado.

Considera muy positiva la inclusión de las obligaciones referidas a cargo de los usuarios, pues afirma, son un primer paso fundamental para hacer frente a la problemática asociada a la presentación sistemática y reiterada de PQR por parte de un grupo de usuarios identificados, por hechos que ya han sido objeto de decisión por parte del operador, lo cual afecta gravemente la capacidad operativa de las áreas encargadas de dar respuesta a las PQR.

Señala que la exigencia de actuar de buena fe se debería extender a la etapa precontractual, contractual y post contractual. Indica que se requiere que el RPU también prevea expresamente las consecuencias jurídicas que derivarían del incumplimiento por parte de usuarios de las nuevas obligaciones previstas. Por ejemplo, en el caso de solicitudes reincidentes que versen sobre hechos que ya sido objeto de decisión por parte del operador se podría prever que estas no deberán ser respondidas por el operador y el peticionario deberá remitirse a la respuesta previa, sin ello configure un silencio administrativo positivo. De igual forma, sugiere que para los casos en los que el usuario no permita la realización de una visita técnica, se podría establecer que en esos casos dicho usuario no podrá reclamar compensación hasta tanto la visita sea efectiva y se constate falla con causa atribuible al proveedor y tiempo de indisponibilidad.

Sugiere que el artículo 2.1.2.2 disponga que el incumplimiento del usuario de las obligaciones previstas dará derecho al operador de terminar el contrato de prestación de servicios de manera unilateral, conforme con lo previsto en el numeral 2.1.3.1.3 del artículo 2.1.3.1.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 20 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

SIC

Destaca que la propuesta se presenta como respuesta a la problemática presentada por la SIC a la CRC ante la recepción sistemática y recurrente de PQR por parte de un grupo identificado de usuarios, las cuales se han analizado con rigor jurídico y se ha determinado su no procedencia. Menciona que se evidenció que un mismo usuario presentó 5.122 derechos de petición, 2.370 recursos de apelación, 745 solicitudes de remisión de información, y 168 denuncias entre el año 2019 y 2020, para un total de 8.379 trámites presentados por un mismo usuario ante esta Superintendencia durante dicho periodo.

TELEFÓNICA

Considera positiva la radicación de cargas en los usuarios del servicio, apoyadas en el principio constitucional según el cual los derechos también suponen responsabilidades y deberes correlativos. No obstante, afirma que dichas obligaciones pueden resultar insuficientes respecto de la problemática planteada si no se incluyen obligaciones adicionales, así como la facultad de terminar o suspender el contrato por parte de los PRST cuando el usuario las incumpla, generando una consecuencia real para el usuario que incumpla dichos deberes. Por lo que se sugiere la inclusión en el numeral 2.1.3.1.3 del artículo 2.1.3.1, la inclusión de la posibilidad de terminar el contrato unilateralmente por parte del operador ante incumplimiento del usuario de las obligaciones regulatorias o contractuales; así como la inclusión en el artículo 2.1.8.3, del siguiente aparte: *"El operador podrá dar por terminado el contrato, en cualquier momento durante la relación contractual, de manera unilateral, cuando exista incumplimiento del usuario de sus obligaciones legales o contractuales"*.

Frente al numeral 2.1.2.2.12, propone la siguiente redacción: *"Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR y en consecuencia abstenerse de presentar solicitudes reincidentes, por hechos que ya han sido objeto de decisión por el operador, excepto cuando correspondan a la presentación de un recurso, así como abstenerse de presentar PQR de manera recurrente injustificada y abusiva alegando falta disponibilidad o fallas del servicio inexistentes, cuyo propósito sea única y exclusivamente evitar cumplir con sus obligaciones de pago por lo servicios contratados"*, bajo el argumento que no sólo se trata de peticiones reincidentes sobre temáticas ya decididas sino del uso abusivo del derecho a presentar PQR por concepto de facturación, falla del servicio, disponibilidad del servicio, entre otros, que se presenten de manera infundada y recurrente mes a mes, con el propósito de no pagar los servicios contratados.

Finalmente, respecto del numeral 2.1.2.2.13, sugiere la inclusión al final del siguiente aparte: *"Igualmente, el usuario debe permitir las asistencias técnicas virtuales / remotas que facilitan el diagnóstico técnico, previa información de las condiciones"*

TIGO

Solicita que los PRST puedan tomar acciones jurídicas contra ese tipo de prácticas realizadas por los usuarios, las cuales generan afectaciones económicas, degradan la prestación del servicio y dificultan

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 21 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

respuestas oportunas a otros usuarios cuando generan PQR. Sugiere que se establezca la posibilidad para que en caso de incumplimiento de las obligaciones adicionadas los PRST se pueda terminar de manera unilateral el contrato de prestación de servicios.

VIRGIN

Señala que comparte la necesidad planteada por la CRC de que el usuario haga un uso adecuado de su derecho a presentar PQR y que así no se presenten solicitudes reiterativas o que versen sobre los mismos hechos. Sin embargo, considera que si bien es una obligación de cara al usuario y que se encontraría descrita de manera expresa en la norma, existe la necesidad de establecer un control claro frente a este tipo de conductas, sin limitar de ninguna forma el ejercicio de los usuarios a presentar solicitudes ante su operador, en ocasión a la prestación del servicio.

RESPUESTA CRC

Respecto del comentario de **ANDESCO -ASIET – ASOMÓVIL**, según el cual no se debería requerir la aceptación de los usuarios para realizar visitas técnicas, es de recordar que estas pueden implicar el ingreso a su propiedad privada, por lo cual no tiene procedencia este comentario si se considera la normatividad civil y penal vigente sobre la materia.

En relación con el comentario de **AVANTEL**, en el cual propone dar la opción a los operadores móviles de hacer verificaciones de uso adecuado de servicios y de las redes y ante evidencia de uso incorrecto o abusivo por el usuario poder tomar acciones pertinentes; se recuerda que, en primer lugar, de conformidad con el numeral 2.1.2.2.7 del artículo 2.1.2.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, es una obligación de los usuarios hacer uso adecuado de las redes, de los servicios y de los equipos necesarios para la prestación de los mismos y, en segundo lugar que de acuerdo con el numeral 2.1.3.1.3 del artículo 2.1.3.1 de la misma norma, el operador puede dar terminación al contrato cuando se presente un incumplimiento por parte del usuario de sus obligaciones, tal y como es para este caso concreto el uso inadecuado por parte del usuario de las redes, servicios o equipos.

Frente a la sugerencia de **ETB**, de incluir una obligación a cargo de los usuarios de mantener actualizada la información asociada a sus datos personales, es de mencionar que de conformidad con el Principio de Veracidad dispuesto en la Ley 1581 de 2012⁵ la información sujeta a tratamiento debe encontrarse actualizada, responsabilidad que, recae en el responsable de dicho tratamiento, en este caso los operadores de servicios de comunicaciones. Ahora bien, esto no implica que el usuario no se encuentre en el derecho de conocer, rectificar y actualizar sus datos en cualquier momento tal y como lo dispone la misma norma en su artículo 8. De conformidad con lo anterior, no se acoge la recomendación allegada.

⁵ "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 22 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Respecto de las propuestas por parte de **TELEFÓNICA** de complementación de los textos de los numerales 2.1.2.2.12 y 2.1.2.2.13 incluidos en el proyecto de resolución, en primer lugar, se aclara que, esta Comisión no considera conveniente hacer alusión específica a algún tipo de temática para la presentación de PQR, en tanto ya se está incluyendo la obligación en cabeza del usuario de actuar en todo momento de buena fe, y adicionalmente la de hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; y, en segundo lugar que ya se establece de forma general la obligación para el usuario de permitir que el operador ejecute labores tendientes a revisar el funcionamiento de los servicios, la cual se extiende también a asistencias técnicas virtuales o remotas que facilitan el diagnóstico técnico por parte del operador. De acuerdo con lo anterior no procede la inclusión de los textos propuestos en los comentarios.

Finalmente, en relación con las observaciones remitidas por **ANDESCO, ASIET, ASOMÓVIL, AZTECA, CLARO, ETB, TELEFÓNICA, TIGO** y **VIRGIN**, asociada a la necesidad de establecer una consecuencia jurídica ante el incumplimiento por parte de los usuarios de las obligaciones a su cargo, es de reiterar que el artículo 2.1.3.1. del RPU que establece el contenido que se considera prohibido incluir en los contratos, ya dispone dicha consecuencia, en tanto señala que los operadores pueden terminar el contrato unilateralmente cuando se trate de incumplimiento del usuario o el vencimiento del plazo contractual.

No obstante lo anterior, esta Comisión considera conveniente dejar esta disposición expresa en el artículo 2.1.8.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050, el cual consagra las condiciones de terminación del contrato, en el sentido de incluir un párrafo que disponga lo siguiente:

"El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente cuando el usuario no dé cumplimiento a sus obligaciones o al vencimiento del plazo contractual, casos en los cuales el operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente."

Ahora bien, respecto de la propuesta de **AZTECA** de hacer efectivas las cláusulas de permanencia o imponer algún tipo de sanción al usuario ante su incumplimiento, es de recordar que dichas cláusulas no son concebidas en la regulación como una sanción para el usuario, sino que por el contrario constituyen únicamente una forma en que el operador pueda subsidiar o diferir el pago del valor del cargo de conexión tratándose de servicios fijos. Así mismo, se aclara que el cobro de cualquier tipo de indemnización por parte del operador al usuario con ocasión de un incumplimiento de este en sus obligaciones debe ser atendido y definido por parte de la jurisdicción ordinaria, y no es la CRC la llamada a establecer este tipo de consecuencias jurídicas. Por lo previamente expuesto no se acoge este comentario.

2.5. ARTÍCULO 5. INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

CLARO

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 23 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Frente a los numerales 2.1.10.8 y 2.1.20.1.1 del RPU, indica que, si bien considera adecuado el ajuste propuesto, la regulación debe remitir en estos casos directamente al usuario a la página web de cada operador, sin que se obligue a la interacción por cualquier medio, incluso digitalizado.

Indica que en el caso del numeral 2.1.20.1.1 se hace más dicente su propuesta, ya que por disposición expresa del artículo 2.1.20.1.3 esta misma información debe ser suministrada al usuario una vez llegue a un país de visita.

Considera que este tipo de información debe estar disponible en la página web de cada operador, ya que la misma no es de carácter particular o está relacionada con el comportamiento de un usuario en particular y mucho menos es transaccional.

SIC

Recomienda que esta información siempre esté disponible en la página web del operador, no obstante, dicha consulta haya migrado a la digitalización, se le haya informado al usuario y se le haya explicado la forma cómo puede consultarlo en caso de que tenga dudas con este proceso.

RESPUESTA CRC

En atención a los comentarios recibidos según los cuales se evidencia la pertinencia de que la información allí dispuesta se encuentre en la página web del operador y reconociendo, tal y como se expuso previamente, que Colombia actualmente no cuenta con una penetración total del servicio de acceso a Internet, esta información deberá ser suministrada como mínimo a través de la página web y la línea de atención telefónica, lo cual no obsta para que el operador pueda a su vez entregar esta información a través de nuevos canales digitales que decida implementar. Es así como el aparte correspondiente del artículo 2.1.10.8 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, quedará de la siguiente manera:

"INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: El usuario podrá consultar a través de la línea de atención telefónica y de la página web del operador, al menos la siguiente información: (...)"

En el mismo sentido se procede a ajustar el aparte correspondiente del numeral 2.1.20.1.1, el cual quedará así:

"Deber de información. El operador deberá tener disponible en todo momento por lo menos a través de la línea de atención telefónica y de la página web del operador, la información relacionada con las condiciones y/o tarifas que aplican a todos los servicios de roaming internacional, en pesos colombianos con todos los impuestos incluidos, indicando la unidad de"

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 24 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

medida utilizada para el cálculo de cobro. Es así como el operador deberá informar las siguientes tarifas y/o precios: (...)”

2.6. ARTÍCULO 6. PAGO OPORTUNO

AVANTEL

Indica que el inciso final de la norma propuesta establece que, en todo caso el usuario puede solicitar la factura por medio físico, dejando abierta la posibilidad de que, aun habiéndose migrado a la digitalización, el usuario podría hacer la solicitud, lo cual resulta ambiguo, y además contraría la finalidad y el espíritu del proyecto regulatorio, que es el uso preferente de los medios digitales sobre los físicos o presenciales.

ETB

Afirma que de una lectura exegética de los artículos 2.1.12.1 y 2.1.13.2 con las modificaciones propuestas podría llevar a interpretar que únicamente se permite migrar a la digitalización la interacción de entrega de la factura cuando el usuario la haya solicitado, puesto que no se menciona de manera expresa la posibilidad de que la entrega mensual de la factura -sin que medie solicitud del usuario- también migre a la digitalización.

Solicita que se permita que la factura de servicios incluya hasta 2 períodos de facturación. Lo anterior dado que existen circunstancias en las que, para garantizar el cumplimiento de otras disposiciones de RPU, se hace necesario facturar más de 1 mes en una misma factura. Por ejemplo, para los casos en los que el usuario incumple su obligación de pagar oportunamente la factura, el RPU prevé (i) que el operador tiene la facultad de suspender el servicio -en cuyo caso deberá suspender también la facturación- y (ii) que el operador debe reactivar el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes. Menciona que, en la aplicación de estas normas puede ocurrir que en la fecha en la que el operador normalmente genera la facturación el usuario aún tenga suspendido su servicio, por lo que no se le genera factura por el periodo de facturación en curso, y que el usuario realice el pago con posterioridad a esa fecha, debiendo el operador reconectar el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes, a pesar de que dicho periodo de facturación no ha sido cobrado, en ese escenario, en la siguiente factura el operador debería tener la posibilidad de cobrar los días del mes anterior en que el usuario tuvo servicio (contados desde la fecha de reconexión), y todo el periodo de facturación siguiente. Afirma que, de no permitirse el cobro de más de un periodo de facturación, el operador se vería conminado en ese escenario a recurrir a acciones distintas del ejercicio de facturación connatural del servicio, sin la posibilidad de suspender el servicio o cobrar intereses, a pesar de no haber incumplido en ningún momento su obligación de facturar en debida forma, lo mismo puede presentarse en los casos de suspensión voluntaria de los servicios por solicitud del usuario.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 25 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Señala que, otra circunstancia excepcional que hace necesario el cobro de más de un periodo de facturación en una misma factura se presenta cuando la factura impresa no puede ser entregada al cliente con la antelación mínima que exige el RPU, por causas ajenas al operador como por ejemplo las restricciones a la movilidad que puedan existir por cualquier motivo en los territorios, o las afectaciones que puedan tener los operadores postales.

Finalmente, solicita evaluar la posibilidad de no suspender el proceso de facturación cuando el usuario tenga suspendido el servicio, y en su lugar, permitir al operador seguir facturando, garantizando que el cobro de todo periodo que el usuario no disfrute el servicio sea reversado posteriormente. Así, el operador no deberá incurrir en los traumatismos que genera la interrupción del proceso de facturación, pero se garantizará que el usuario no deba pagar por servicios no disfrutados, mediante la reversión de los cobros correspondientes a los días sin servicio.

RESPUESTA CRC

Frente a los comentarios de **AVANTEL** y **ETB**, según los cuales de la redacción propuesta para el artículo objeto de discusión, no es clara la posibilidad de digitalización de la entrega de la factura sino solo de la solicitud de la misma, es de aclarar que el artículo bajo análisis se refiere eminentemente a las condiciones del pago y a la posibilidad que tiene el usuario de solicitar la factura cuando la misma no le llegue, y que, por su parte, las condiciones de entrega están dispuestas en el artículo 2.1.13.2.

Ahora bien, en aras de generar claridad se procede a eliminar el aparte que hace alusión a la entrega de la factura por medio físico y se ajusta la redacción del artículo 2.1.12.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el sentido de reconocer que en todo caso el usuario podrá solicitar esta información a través de la línea de atención telefónica, en consonancia con lo dispuesto en el numeral 2.3 del presente documento, asociado a la penetración del servicio de acceso a Internet en Colombia. De acuerdo con lo anterior la redacción del primer párrafo del artículo en mención quedará de la siguiente manera:

"PAGO OPORTUNO. El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar la información correspondiente a su factura a través de la línea de atención telefónica."

Por otra parte, en relación con los comentarios expuestos por **ETB**, asociados al periodo de facturación dispuesto en el RPU vigente, la CRC no encuentra fundamento alguno para modificar este término en tanto, contrario a lo que expone el operador en su observación, en primer lugar, este se encuentra en la facultad de cobrar por los periodos efectivamente prestados, dentro de los cuales pueden encontrarse los días que se otorga al usuario para realizar el pago de su factura antes de la suspensión; y en segundo

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 26 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

lugar, se recuerda que la no entrega oportuna por parte del operador de la factura, no exime al usuario de realizar su pago oportuno, pues se entiende que puede consultar la información a través de otros canales, lo cual se espera se vea ampliamente reforzado en un ambiente de digitalización.

Finalmente, frente a la solicitud de **ETB** de no suspender el proceso de facturación cuando el usuario tenga suspendido el servicio, y en su lugar, permitir al operador seguir facturando; la CRC le recuerda que, el concepto que genera la causación del cobro por parte del operador es la prestación de un servicio de comunicaciones; es así como cuando el servicio se encuentra suspendido no procede la generación de cobros asociados a la prestación del mismo, por lo cual no procede el comentario. Adicionalmente es de mencionar que el análisis de esta medida fue ampliamente evaluado con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, por lo cual no encuentra argumentos suficientes la CRC para retroceder en este aspecto y establecer condiciones distintas a las vigentes en la regulación.

2.7. ARTÍCULO 7. ENTREGA DE LA FACTURA

AVANTE

Solicita la eliminación del siguiente texto *"esto no impide a que en cualquier momento solicite la entrega impresa"*, con el fin de que sea clara en la obligación de que, si se ha migrado a la digitalización, no es procedente solicitar la factura por medios impresos.

ETB

Sugiere precisar el alcance de las modificaciones, puntualmente la del artículo 2.1.13.2 relacionado con la entrega de la factura, de manera que resulte claro que el operador podrá dejar de enviar facturas físicas incluso a los usuarios no hayan autorizado previa y expresamente recibirla por medios electrónicos, una vez cumpla los requisitos previstos para migrar dicha interacción a la digitalización.

RESPUESTA CRC

En atención a los comentarios allegados frente a este artículo y en línea con lo dispuesto en el Principio de Información del RPU, el cual da prelación a los medios electrónicos, sin desconocer el derecho que tiene el usuario a decidir el medio a través del cual desea recibir la información, pero disponiendo expresamente que, en caso que este no manifieste su voluntad, el suministro de información será a través de medios electrónicos, se procede a ajustar el aparte correspondiente del artículo 2.1.13.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"El usuario decidirá si quiere recibir la factura a través de medio físico o electrónico. Mientras este no elija, la misma será enviada a través de un medio electrónico, informándole previamente al usuario el canal específico a través del cual realizará dicho envío en el momento de la

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 27 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

contratación del servicio. Esto no impide que en cualquier momento el usuario solicite información detallada de períodos de facturación específicos (correspondientes a los 6 periodos anteriores), sin ningún costo, a través de la línea de atención telefónica.”.

Ahora bien, frente al comentario de **AVANTEL**, en el cual solicita eliminar el siguiente texto: "*esto no impide a que en cualquier momento solicite la entrega impresa*", es de aclarar que el mismo aplica en tanto el operador no haya migrado esta interacción a la digitalización, por lo cual no procede esta observación.

2.8. ARTÍCULO 8. RECARGAS

SIC

Sugiere revisar el medio mediante el cual los operadores del servicio de televisión pueden informar a sus usuarios respecto de las recargas, para incluir alguno adicional a los medios expuestos en la actual norma, pues se podría incluir esta interacción como aquellas a las cuales se puede migrar a la digitalización, tal y como se propone en el mismo artículo para las recargas de telefonía e internet. Indica que, no se evidencia la finalidad de mantener una asimetría entre los servicios de televisión, y los de telefonía e internet.

RESPUESTA CRC

Al respecto es de aclarar que, contrario a lo que afirma la **SIC** en su comentario, de ninguna forma se establece una asimetría en la posibilidad de digitalización del suministro de la información por parte de los operadores de los servicios de telefonía, internet y televisión, en tanto este artículo resulta aplicable para todos los servicios. Ahora bien, tal y como se desarrolló en los documentos que precedieron la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, los medios a través de los cuales se difunde esta información para los distintos servicios responden a la naturaleza y viabilidad técnica de los mismos, al resultar ser el mecanismo más directo y eficiente de suministro de información para el usuario.

2.9. ARTÍCULO 11. INFORMACIÓN DE SMS Y MMS

SIC

Indica que, desde su experiencia, se ha advertido en las denuncias presentadas por los usuarios, casos en los que los operadores de servicios de telecomunicaciones continúan con el cobro de servicios a través de SMS o MMS sin la previa autorización de los usuarios y, por ende, el cobro de tarifas sorpresivas para estos. Por esta razón sugiere incluir en el segundo párrafo del artículo 2.1.18.1, la obligación de que el operador debe garantizar que exista una información individual y directa al usuario

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 28 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

antes de la activación y uso de los SMS o MMS. Propone la inclusión del siguiente texto al final de este artículo: *"En todo caso, el operador debe garantizar y conservar la evidencia de que la tarifa y la unidad de consumo se dieron a conocer de manera directa al usuario y que hubo aceptación previa y expresa por parte de este"*.

RESPUESTA CRC

Si bien la CRC agradece la sugerencia de la **SIC** y se encuentra de acuerdo con la obligación que tiene el operador de activar servicios solo al contar con la aceptación previa y expresa del usuario, es de recordar que de conformidad con el artículo 2.1.3.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, los operadores no pueden imponer o cobrar servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato, y que de conformidad con el artículo 2.1.6.1 de la misma norma, antes de que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le deberá informar las condiciones y restricciones de la misma, y almacenará esta información, por lo menos por 6 meses, para que el usuario pueda consultarla en cualquier momento.

De conformidad con lo anterior y en atención a la condición propuesta por la **SIC**, es de aclarar que, ya se encuentra prevista en el RPU la prohibición para el operador de cobrar servicios sin autorización de los usuarios, la cual resulta de aplicación transversal al ofrecimiento y prestación de los distintos servicios de comunicaciones, tal como son servicios prestados a través de SMS o MMS, por lo cual, no se considera conveniente su inclusión expresa en el artículo objeto de discusión.

2.10. ARTÍCULO 12. DEBER DE INFORMACIÓN AL USUARIO

SIC

Sugiere que, teniendo en consideración el parágrafo 1 del artículo 18 de la Decisión 854 del 2020 de la Comunidad Andina de Naciones, se incluyan las políticas de uso razonable del servicio dentro de la información que los operadores deben dar a los usuarios respecto del Roaming Internacional.

RESPUESTA CRC

Se acoge el comentario en el sentido de establecer la obligación en cabeza de los operadores, de informar a los usuarios, en caso de que procedan, las políticas de uso razonable y las acciones que tomarán para evitar posibles fraudes en el uso del servicio de roaming internacional y las condiciones que resultan aplicables.

2.11. ARTÍCULO 13. PRESENTACIÓN DE PQR

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 29 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

ANDESCO -ASIET – ASOMÓVIL

Indican que, esta disposición debe ser complementada con una flexibilización del formato regulado para la presentación de PQR a través de oficinas virtuales, que permita automatizar las respuestas. Un escenario de respuesta a las PQR 100% digital sólo es posible a través del uso de herramientas tecnológicas con capacidad de entender campos previamente establecidos para guiar al usuario en el diligenciamiento del formato, dependiendo de la tipología de su solicitud.

En este sentido, propone establecer un formato flexible con algunos datos mínimos e indispensables y dar la facultad a los operadores de establecer e innovar en otros aspectos del formato que le permitan contar con una información más puntual y de mejor calidad para determinar las necesidades de los usuarios y atender las PQR en un menor tiempo.

SIC

Resalta la propuesta de la Comisión de unificar la aplicación del Código Único Numérico para los servicios de comunicaciones, incluidos los de televisión por suscripción, y argumenta que esto facilitará el seguimiento del usuario de su PQR, máxime cuando se contratan servicios empaquetados.

RESPUESTA CRC

En atención a sugerencia de flexibilización del formato dispuesto en el Anexo 2.2 del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, se acoge el mismo, en el sentido de establecer que, si bien la forma en que está allí dispuesto no resultará aplicable para la página web, ni tampoco para los nuevos canales digitales que decida implementar el operador, este sí deberá requerir la información que dispone el artículo objeto de discusión, esto es: nombre completo del usuario, su número de identificación y el motivo de la solicitud (PQR) que desea presentar.

2.12. ARTÍCULO 14. RESPUESTA A LA PQR

AVANTEL

Sugiere que en el artículo sea eliminada la expresión "*a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto*", con el fin de promover el uso eficiente del medio digital al cual se haya migrado esta interacción. De igual manera, considera importante precisar que, en caso de que la interacción de las PQR haya sido migrada a la digitalización, este será el único medio válido tanto para la presentación como para la notificación de la respuesta por parte del operador y que ninguna manifestación en contrario o diferente por parte del usuario, deberá ser tenida en cuenta por el operador, sin que esto pueda entenderse como una actuación en perjuicio de los derechos de los usuarios.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 30 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

ETB

Solicita la modificación de los artículos 2.1.24.3, 2.1.24.6 y 2.1.24.9 relacionados con la notificación de las respuestas a las PQR de los usuarios, puesto que de estos se desprende que para efectuar la notificación de la respuesta a la PQR no se requieren trámites adicionales al envío de esta a través del mismo medio en que el usuario haya presentado la PQR, y es necesario que se permita el uso generalizado de canales digitales para enviar y notificar la respuesta a las PQR, como regla general, siendo la excepción el uso de medios físicos.

Indica que, se requiere una precisión respecto de la forma en que deben ser notificadas a los usuarios las respuestas a las PQR, de manera que resulte claro que no es aplicable en ningún escenario la notificación personal prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que no se compagina con la digitalización de interacciones.

CCIT

Solicita modificar los artículos 2.1.24.3., 2.1.24.6. y 2.1.24.9, en el sentido de eliminar la obligación de responder las PQR en forma obligatoria por el mismo medio en el que sea presentada por el usuario. Indica que esta solicitud se formula bajo el entendido de que, si el usuario tiene registrado un dato que permita el envío a través de cualquier medio electrónico en las bases de datos del operador, el operador puede realizar las actuaciones por ese medio, salvo que el interesado solicite expresamente recibir comunicaciones por un medio diferente.

SIC

Con el fin de promover la digitalización del envío de las respuestas a las PQR, sugiere que las mismas no se envíen por defecto a través del mismo medio por el cual fueron presentadas. En este sentido, se recomienda que prime el envío de las PQR por medios digitales, así la interacción objeto de la misma no haya migrado a medios digitales. Para ello se pueden utilizar canales de envío de las PQR por defecto, como por ejemplo el correo electrónico, o cualquier otro medio digital habilitado por el operador.

Recomienda que se le permita al operador que en caso de que no sea posible realizar la entrega a través de un medio digital, que la respuesta a la PQR se pueda enviar por medios físicos a través de cualquier servicio postal autorizado, en este caso se entenderá surtida la notificación al día siguiente de entregada al usuario, caso en el cual tampoco se requerirán trámites o requisitos adicionales.

Indica que es importante que se permita para los servicios de comunicaciones la notificación mediante mecanismos alternos, tales como, el servicio de mensajería expresa, la notificación en línea a través de Internet, y las notificaciones por medio de correo electrónico, como sucede para el servicio postal de conformidad con lo establecido en el art. 2.2.7.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de manera que no se genere una asimetría entre estos servicios.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 31 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Solicita que de manera expresa establezca si a las notificaciones por medio físico les aplicaría o no el CPACA, así como para la prestación de dichos medios alternativos.

TELEFÓNICA y TIGO

Indican que presentan una propuesta trabajada con la SIC, para abordar aspectos que permitan avanzar en la apropiación de canales digitales, así como para generar la suficiente seguridad jurídica respecto del trámite del envío de las respuestas de las PQR a los usuarios. Para tal fin, sugieren la inclusión de los siguientes apartes: *"enviará la respuesta al usuario a través de correo electrónico, mensajes de texto, o cualquier otro medio digital, la misma se entenderá surtida en la fecha en la que se garantice la entrega de la respuesta al usuario, sin que se requieran trámites o requisitos adicionales."*

En caso de que no sea posible realizar la entrega a través de un medio digital, la respuesta a la PQR podrá enviarse por medios físicos a través de cualquier servicio postal autorizado, la cual se entenderá surtida al día siguiente de entregada al usuario, caso en el cual tampoco se requerirán trámites o requisitos adicionales"

RESPUESTA CRC

Frente al comentario de **AVANTEL** según el cual debe establecerse en la regulación una limitación al usuario para que este solo pueda recibir la respuesta a su PQR a través de canales digitales, de tal forma que si solicita lo contrario el operador no deba atender su solicitud, es de aclarar que esto no resulta viable, teniendo en cuenta que el país actualmente no cuenta con una total penetración del servicio de acceso a internet, tal y como se explicó en el numeral 2.3 del presente documento, por lo cual esta sugerencia no procede.

Ahora bien, en atención a los otros comentarios expuestos por los agentes referidos, respecto de este artículo y en aras de dar prelación a los medios electrónicos se procede a ajustar la redacción del primer párrafo del artículo 2.1.24.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2020, el cual quedará de la siguiente manera:

"RESPUESTA A LA PQR. El operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó."

En este punto es importante aclarar que el trámite de respuesta de las PQR por parte de los operadores a los usuarios de servicios de comunicaciones, resulta ser un trámite especial al cual no le aplica el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sino la normatividad contenida en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 32 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Finalmente se aclara que bajo esta misma línea de redacción serán ajustados los artículos 2.1.24.6 y 2.1.24.9 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

2.13. ARTÍCULO 15. RECURSOS

AVANTEL

Solicita tener en cuenta los comentarios expuestos frente al artículo anterior.

RESPUESTA CRC

En atención a los comentarios allegados por **AVANTEL** frente al artículo 14 del proyecto de resolución publicado, se procede a ajustar el aparte correspondiente del artículo 2.1.24.5 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica."

2.14. ARTÍCULO 16. CONTENIDO DE LAS DECISIONES

CLARO

Indica estar de acuerdo con el ajuste propuesto, pero considera que para evitar confusiones sobre si la decisión de la PQR debe ser notificada o comunicada, con la ritualidad propia que implica el trámite de notificación, deben suprimirse las palabras notificado y notificada y reemplazarse por las palabras informado/comunicado o informada/comunicada, según el caso.

Considera que debe complementarse la propuesta, permitiendo que la comunicación o información de la decisión de la PQR pueda realizarse por cualquier medio electrónico y no limitarse al correo electrónico.

SIC

Sugiere tener en consideración el comentario enviado respecto de la forma en que se debe notificar al usuario la respuesta a la PQR, la cual debe ser por defecto de manera digital, así la interacción objeto de la misma no haya migrado a la digitalización, y solo sea física en caso de que el operador no cuente

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 33 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

con información suficiente para realizarla por canales digitales, caso en el cual podrá hacer uso del servicio postal autorizado.

RESPUESTA CRC

En atención a los comentarios, en línea con lo dispuesto en el numeral 14 del presente documento y en aras de dar prelación a los medios electrónicos en la remisión de la información al usuario, se procede a ajustar la redacción del aparte pertinente del artículo 2.1.24.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el siguiente sentido:

"La decisión del operador en relación con la PQR, le será remitida al usuario a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó."

2.15. ARTÍCULO 17. SEGUIMIENTO DE LAS PQR

ETB

En concordancia con lo dispuesto en la Ley 1978 de 2019, solicita la eliminación de la frase "*para los servicios de telefonía e internet*" incluida en el texto del artículo 2.1.25.4 y de la frase "*(para los servicios de telefonía e internet) y el número de radicación (para el servicio de televisión por suscripción)*" del artículo 2.1.25.5, en la medida que la asignación de CUN aplica también para los servicios de televisión.

SIC

Reitera el comentario enviado al artículo 13 de la presente propuesta, en el cual se advierten los beneficios que trae el usuario, el contar con la posibilidad de realizar seguimiento de sus PQR a través del Código Único Numérico, incluyendo los servicios de televisión por suscripción.

TELEFÓNICA y TIGO

Respecto del seguimiento de las PQR establecido en el artículo 2.1.24.7, solicitan que se incluya una salvedad similar a la que incluye el proyecto respecto de la posibilidad del usuario de hacer seguimiento a las PQR por todos los medios de atención, salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario.

TELEFÓNICA insiste en la posibilidad de flexibilizar el formato para presentación de PQR a través de oficinas virtuales, regulado en el artículo 3 de la Resolución 5111 de 2011 anexo 2.2, con el fin de que los operadores puedan ajustarlo a sus procesos y sistemas de digitalización y así poder avanzar en la automatización de las respectivas respuestas para los usuarios, a través de campos preestablecidos con

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 34 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

información que permita conocer las necesidades y problemáticas de los usuarios de manera simple, sencilla y concreta, para poder mejorar los tiempos de respuesta a través del uso de herramientas tecnológicas dispuestas para el efecto.

RESPUESTA CRC

En atención al comentario expuesto por **ETB** se procederá a realizar los ajustes pertinentes en los artículos 2.1.25.4 y 2.1.25.5, en el sentido de eliminar la diferenciación que se hace entre número de radicado para los servicios de televisión por suscripción y el CUN para los servicios de telefonía e Internet.

Frente a los comentarios presentados por **TIGO** y **TELEFÓNICA**, en los cuales sugieren la inclusión de la salvedad referente a la posible migración a digitalización en el artículo objeto de discusión, la CRC acoge el mismo, lo cual se verá reflejado en el artículo en discusión, así:

"SEGUIMIENTO DE LAS PQR. Cuando el usuario haya presentado una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) tiene derecho a consultar el estado del trámite a través de cualquiera de los mecanismos de atención del usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), suministrando el CUN que le fue asignado al momento de la presentación de la PQR. En todo caso el usuario podrá realizar esta consulta en todo momento a través de la línea de atención telefónica."

Finalmente, en relación con el comentario de **TELEFÓNICA**, respecto de la flexibilización del formato dispuesto en el Anexo 2.2. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, se acoge el mismo, en el sentido de establecer que el uso de este formato solo será obligatorio en oficinas físicas; por lo cual en la página web, así como en los nuevos canales digitales que decida implementar el operador, resultará optativo el uso dicho formato, sin obviar que, deberá requerir la siguiente información: nombre completo del usuario, su número de identificación y el motivo de la solicitud (PQR) que desea presentar.

2.16. ARTÍCULO 18. REQUISITOS DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN

AVANTEL

Indica que, en la actualidad ya el usuario puede presentar sus PQR en todos los canales de atención e incluso en los digitales, por lo que ese "salvo" es como si hoy no se hiciera y pudiera hacerse como excepción, cuando el sentido y el espíritu del regulador es el contrario, esto es fomentar la presentación de sus PQR en los canales digitales siempre que el usuario esté informado y que se le pueda dar respuesta por el mismo canal habilitado.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 35 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

CLARO

Manifiesta que, en el aparte donde se adiciona el numeral 2.1.25.1.8 al artículo 2.1.25.1, y que dispone el modo de informar a los usuarios, a la CRC y la SIC sobre la migración de una nueva interacción a medio digital, considera que para ser consecuentes con el proyecto, y en la misma línea del numeral 2.1.25.1.7, la información a los usuarios se debe producir a través del "Código de Transparencia en la Digitalización" al que se deberá dar acceso a través del banner estático de la página web de cada operador.

También solicita ajustar el numeral 2.1.25.1.2., eliminando una coma (,) que sobra.

SIC

Con respecto a los numerales 2.1.25.1.1 y 2.1.25.1.3, sugiere que se estudie la posibilidad de mantener la obligación de que los trámites de cesión de contrato, portación de número celular, garantía y soporte de equipo terminal, se puedan realizar a través de medios electrónicos idóneos, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución CRC 6113 de 2020 que está vigente hasta el 28 de febrero de 2021.

Indica que, en el ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia, ha evidenciado que en algunas ocasiones la información que ponen a disposición los operadores en su portal web está ubicada en links que no son fáciles de ubicar o que son de difícil acceso, por lo que se sugiere la siguiente redacción para el numeral 2.1.25.1.7: *"Cuando los operadores decidan migrar la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que pueda(n) tener en su relación con el usuario, deben incluir en su página web en un banner estático y de fácil ubicación, el cual remita al usuario a un "Código de Transparencia en la Digitalización", en el cual se le informará cuáles interacciones han migrado a la digitalización y se le explicará de forma interactiva cómo adelantar las mismas. Este código deberá mantenerse actualizado en todo momento"*.

En relación con el numeral 2.1.25.1.8, destaca la importancia de la remisión de la comunicación informando de la digitalización de trámites a la SIC por parte del operador. Sin embargo, solicita que ese término sea como mínimo de 20 días hábiles, de manera que tenga la posibilidad de manifestarse en caso de que lo considere pertinente.

TIGO

Cuestiona si existen algunas condiciones específicas para cumplir con el banner estático en la página web, así como con el contenido que debe ir en la información a los usuarios, la notificación a la CRC y a la SIC o si es libertad del PRST decidir acerca del banner y la forma de comunicar a los usuarios y a los entes la migración de interacciones a la digitalización.

RESPUESTA CRC

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 36 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Frente al comentario de **AVANTEL**, es de aclarar que es cierto que el usuario puede acudir a cualquier medio de atención dispuesto en el Capítulo 25 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 e incluso a los otros medios que disponga el operador, lo cual cobra mayor validez en un ambiente de digitalización, en el cual el operador podrá crear nuevos canales de atención al usuario maximizando el uso de las TIC. Ahora bien, la excepción propuesta en el proyecto de resolución publicado atiende a la necesidad de reconocer que una migración a la digitalización implica que el usuario ya no podrá acudir a todos los canales dispuestos en el régimen, sino que se espera que acuda al canal digital al que migró la respectiva interacción. No obstante lo anterior, y en atención a que esta salvedad quede clara en el numeral 2.1.25.1.3, se eliminará el respectivo aparte en el primer párrafo del artículo objeto de discusión para no generar la confusión expuesta por el operador en su comentario, quedando así:

"REQUISITOS DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN. Los medios de atención descritos en el presente capítulo y los adicionales que disponga el operador, deben cumplir las siguientes condiciones: (..)"

Respecto de los comentarios de **CLARO** en primer lugar, se procede a eliminar la coma sobrante del numeral 2.1.25.1.2. En segundo lugar, se aclara que, a consideración de esta Comisión, es necesario que se comunique ampliamente al usuario sobre las interacciones que se vayan a digitalizar a través de los distintos medios de atención, en tanto se requiere que estas acciones cuenten con la transparencia y difusión necesaria para garantizar el efectivo ejercicio del derecho de los usuarios a presentar PQR. Es así como, si bien el "Código de Transparencia en la Digitalización" es uno de los medios de suministro de la información de las interacciones que se encuentran digitalizadas, este se considera complementario al aviso previo que debe remitir el operador a sus usuarios a través de los distintos medios de atención con 10 días de antelación a que ocurra la respectiva migración. De acuerdo con lo anterior no se acoge la sugerencia expuesta por el operador.

En relación con los comentarios allegados por la **SIC**, se acoge la propuesta relativa a eliminar la exclusión que se hace respecto de los trámites asociados a portabilidad numérica móvil, garantía del equipo terminal y cesión del contrato, en tanto es de recordar que la obligación en cabeza de los operadores consistente en garantizar que los usuarios puedan presentar estas solicitudes, a través de medios electrónicos idóneos, que fue incluida con ocasión de la Resolución CRC 5491 de 2020, es una medida que atiende a la situación de emergencia que afronta el país con ocasión de la pandemia COVID-19. Así, en aras de preservar el acceso a los servicios de telecomunicaciones por parte de los usuarios, el marzo de 2020, la Comisión ha permitido que estos agentes cuenten con un tiempo prudencial para llevar a cabo las adecuaciones necesarias, para que la atención de los trámites previamente enunciados, no requiera su curso a través de los canales tradicionales. De conformidad con lo anterior se eliminarán en los numerales 2.1.25.1.1 y 2.1.25.1.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, las condiciones especiales dispuestas para dichos trámites.

En atención a los comentarios de la **SIC** y de **TELEFÓNICA** relativos a las condiciones que debe cumplir la publicación del "Código de Transparencia en la Digitalización", se incluirá en el numeral 2.1.25.1.7

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 37 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

del artículo 2.1.25.1 de la norma en mención que este banner deberá estar publicado en la página principal del sitio web del operador, en un lugar altamente visible.

Finalmente, frente a los comentarios expuestos por la **SIC** y **TELEFÓNICA** respecto de las condiciones de reporte a las entidades (CRC y SIC) de los trámites que serán migrados a la digitalización, se establecerá un término de 15 días hábiles para notificar a estas entidades, considerando que este es un plazo suficiente para tomar las acciones que se consideren pertinentes.

2.17. ARTÍCULO 19. OFICINAS FÍSICAS

ANDESCO -ASIET – ASOMÓVIL

Presentan argumentos para justificar la eliminación de contar con oficinas físicas, para así eliminar la obligación regulatoria y dejarla a libre decisión del operador.

En primer lugar, frente a la práctica internacional de los países OCDE en relación con la obligación de atención presencial de reclamaciones, indica que, aunque los países analizados en el proyecto regulatorio regulan en diferentes formas los mecanismos que garantizan el acceso al derecho de los usuarios a presentar reclamaciones, ninguno de los países examinados exige a los operadores disponer de oficinas físicas para garantizar el ejercicio del derecho, por lo cual en ninguno de esos países el acceso al derecho a disponer de un medio de recurso se entiende vinculado a la posibilidad de interponer las reclamaciones en forma presencial.

En segundo lugar, respecto de la obligación de tener oficinas físicas, indica que, en el marco de la situación generada a partir de la COVID-19, la Comisión debe reconsiderar su estrategia regulatoria sobre los canales de atención al usuario. Afirma que la situación generada a raíz de la pandemia ha obligado a consumidores y operadores a ajustar su comportamiento en forma muy rápida a una situación en la que las interacciones presenciales han debido reducirse drásticamente, impulsando la utilización de canales digitales y de autoatención.

En tercer lugar, señala que, la OCDE ha registrado cómo varios reguladores de servicios públicos han ido ajustando la regulación durante la emergencia creada por la COVID-19, con el propósito de reducir las cargas de los agentes del mercado en formas y aspectos muy diferentes. Afirma que, para la OCDE, este ajuste continuará en el mediano plazo, mientras que los reguladores deciden cuándo y cómo finalizarán las flexibilizaciones regulatorias.

Indica que, según la OCDE, los reguladores tienen el reto de comprender las lecciones que se deriven de la adopción de las medidas de flexibilización regulatoria con ocasión de la COVID-19 y de adaptarlas a los sectores que regulan.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 38 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En cuarto lugar, manifiesta que, al menos desde el punto de vista de la interpretación que hace la CRC de sus propias facultades, considera que entre ellas se encuentra la de establecer la razonabilidad de la exigencia de los medios a través de los cuales pueden presentarse reclamaciones y peticiones. Sostiene que la interpretación de la CRC parece razonable, pues sería contrario a la lógica que la expresión "por cualquier medio" se entendiera, como por "cualquier medio existente", pues ello supondría, por ejemplo, que todos los operadores estarían obligados a recibir reclamaciones o peticiones vía fax o aún vía tecnologías más antiguas pero existentes. La expresión "por cualquier medio", debe entonces hacerse en forma razonable.

En este sentido, sugiere la siguiente redacción para el párrafo segundo del artículo 2.1.25.2: "*Los operadores de los servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción, no están en la obligación de disponer de estas oficinas, cuando garanticen que la totalidad de todos los usuarios puedan adelantar todas de las interacciones con el usuario, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, se puedan adelantar a través de medios no presenciales idóneos.*".

AVANTEL

Manifiesta que agradece y celebra la inclusión del párrafo segundo al artículo 2.1.25.2, referente a oficinas físicas, pues esto representa en realidad la voluntad de digitalizar los trámites y convertir al sector en uno que realmente haga uso de las herramientas tecnológicas. Considera que, valdría la pena incluir o aclarar que esto aplica para todos los servicios de telecomunicaciones como internet y telefonía móvil, por ser necesario para efectos de dar mayor claridad y evitar interpretaciones contrarias o ajenas al interés del regulador.

Indica que, considerando que la implementación de los trámites asociados con la prestación de los servicios de comunicaciones es un proceso que requiere un presupuesto de recursos considerable y que se puede ejecutar de forma progresiva, solicita que se modifique la expresión "*cuando garanticen que todos los usuarios puedan adelantar todas las interacciones*" y se incluya que solo se adelantarán en la oficina física los trámites de las interacciones que no hayan sido migrados a la digitalización, teniendo en cuenta que este proceso de modernización se adelanta por etapas.

Solicitamos se aclare a qué se refiere la expresión "medios digitales idóneos" al final del párrafo y que sea eliminada la expresión "oficina física" en la minuta del contrato de servicios fijos.

DIRECTV

Adicional a los mismos argumentos expuestos por ANDESCO, ASIET y ASOMÓVIL, presenta cifras de la atención prestada por DIRECTV a sus usuarios, y argumenta que, desde el punto de vista legal, salvo que exista una norma que lo ordene en forma expresa, no es obligatorio disponer de medios presenciales para que los usuarios formulen peticiones, quejas o reclamaciones. El derecho de petición no incluye, por lo tanto, un deber de las autoridades, ni de las demás personas obligadas a observar las

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 39 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

normas del derecho de petición, a ofrecer la posibilidad de recibir las peticiones en forma presencial, como, por ejemplo, mediante oficinas físicas.

Indica que, al menos desde el punto de vista de la interpretación que hace la CRC de sus propias facultades, la Comisión considera que entre ellas se encuentra la de establecer la razonabilidad de la exigencia de los medios a través de los cuales pueden presentarse reclamaciones y peticiones. Señala que, el artículo 147 de la Ley 1955 (Plan Nacional de Desarrollo) ha dejado claro que el derecho de petición no exige para su garantía la posibilidad de presentar solicitudes en forma presencial.

Por lo anterior solicita: eliminar la obligación del RPU según la cual todos los operadores deben tener oficinas físicas de atención al usuario; en forma subsidiaria a la solicitud anterior, propone que, mediante regulación de carácter general, cese de ser obligatoria, con efecto inmediato, la obligación de contar con oficinas físicas para aquellos operadores que durante un año se ubiquen por debajo de algún umbral establecido en la utilización relativa de las oficinas físicas como mecanismo de presentación de PQR, e indica que, dicho umbral relativo podría ser por ejemplo un 5% del total de PQR presentados en todos los medios de atención; o cuando los operadores garanticen que se pueden adelantar todas las interacciones a través de medios digitales idóneos.

ETB

Destaca como positiva la inclusión del nuevo párrafo que introduce una excepción a la obligación de disponer de oficinas físicas de atención al usuario en todas las capitales de departamento donde el operador preste sus servicios. Sin embargo, considera que la excepción a este deber regulatorio debe extenderse también a los casos en los que el operador garantice que los usuarios puedan realizar la totalidad de las interacciones a través de los canales no presenciales -incluida la línea telefónica de atención- y no únicamente a través de canales digitales. Lo anterior teniendo en cuenta que todos los canales no presenciales son medios idóneos para que el usuario pueda ejercer sus derechos, a pesar de que el operador no disponga de una oficina física en su municipio de residencia.

Argumenta que esta medida fomentará la competencia entre los operadores, quienes buscarán diferenciarse de los demás en cuanto a la calidad de atención que brindan a sus usuarios, dado que existirá un incentivo para migrar la mayor cantidad de interacciones a la digitalización, a fin de brindar a los usuarios la posibilidad de autogestionarse a través de canales digitales y al mismo tiempo liberar la capacidad de la línea telefónica de atención.

Por otro lado, considera que la redacción de este párrafo debe enfocarse en garantizar que el operador ofrezca a los usuarios la posibilidad de adelantar todas las interacciones a través de canales digitales, sin embargo, señala que, no es viable exigir al operador que garantice que todos los usuarios puedan adelantar las interacciones a través de canales digitales, pues ello tiene que ver con aspectos que están por fuera del control del operador como el acceso a un dispositivo (celular o PC) y a una conexión a internet, el conocimiento sobre el uso de canales digitales, o incluso la disposición del usuario a usarlos, por lo cual sugiere modificar la redacción del párrafo con el fin de evitar interpretaciones

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 40 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

erróneas sobre el alcance de la obligación a cargo del operador, así: "(..) cuando garanticen que la totalidad de los usuarios puedan adelantar todas de las interacciones con el usuario, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, se puedan adelantar a través de medios no presenciales idóneos."

Considera que la obligación de disponer de oficinas físicas debería restringirse a las capitales de departamento en los que el operador comercialice sus servicios, dado que existen ciertos operadores que tienen un modelo de negocio orientado a nichos específicos, por ejemplo, determinados por la ubicación geográfica.

SIC

Sugiere revisar la exclusión que tiene el actual RPU respecto de la no obligatoriedad de que los operadores de televisión por suscripción tengan oficinas físicas, contenida en el párrafo primero de la norma vigente, lo anterior debido a que se puede prestar para confusión con lo establecido en el párrafo segundo de la misma norma, donde se advierte que los operadores de televisión por suscripción no están en la obligación de tener oficinas físicas cuando permitan adelantar todas las interacciones allí citadas, a través de medios digitales idóneos, en razón a que en el párrafo primero ya se indica que no están en obligación de tener dichas oficinas.

TIGO

Indica que, es importante que la CRC tenga en cuenta que los PRST son responsables de digitalizar las interacciones, más no de garantizar el acceso del usuario a una transacción digital, ya que la obligación del PRST recae en que la interacción sea accesible a través de cualquier medio digital, por lo cual sugiere la modificación del párrafo propuesto así: *Los operadores de los servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción, no están en la obligación de disponer de estas oficinas, cuando garanticen que sus interacciones se pueden realizar a través de medios digitales idóneos, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal*".

RESPUESTA CRC

Frente al comentario de **AVANTEL**, en el cual sugiere que se haga mención expresa a que el párrafo segundo del artículo objeto de discusión, aplica para todos los servicios de telecomunicaciones como Internet y telefonía móvil, es de recordar que el texto propuesto expresamente se refiere a los servicios de telefonía e Internet, sin hacer distinción alguna si se trata de servicios móviles o fijos, por lo cual en línea con la redacción de todo el RPU, no se considera pertinente hacer esa referencia explícita, más aún cuando desde el mismo ámbito de aplicación de la norma, se establece que resulta aplicable tanto a los servicios móviles como a los servicios fijos.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 41 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Respecto de la propuesta de **ETB** según la cual se establezca que la obligación de oficinas físicas exista solo en los lugares en que el operador comercializa sus servicios, es de recordar que desde el año 2017 expresamente dispone el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 que “[en todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario”. De lo anterior se evidencia entonces que esta obligación se encuentra sujeta a que en dicho departamento exista ofrecimiento y prestación de los servicios por parte del operador.

En relación con la propuesta presentada por **DIRECTV** para establecer nuevas condiciones para la no obligatoriedad de oficinas físicas, es de recordar que la misma va en línea con la medida que pretende adoptar esta Comisión, en tanto se establece que los operadores no deberán disponer de este medio de atención, cuando el usuario pueda adelantar cualquier interacción a través de otros canales idóneos.

Considerando el argumento expuesto por la **SIC** respecto de la confusión que puede generar la alusión a los operadores del servicio de televisión por suscripción en el párrafo propuesto, se procede a eliminar la misma, pues es claro que los operadores del servicio de televisión en ningún caso se encuentran en la obligación de disponer de oficinas físicas de atención al usuario.

En atención a los comentarios de **ANDESCO, ASIET, ASOMÓVIL, AVANTEL, ETB y TIGO**, en los cuales exponen la imposibilidad por parte del operador de garantizar que todos los usuarios puedan acceder a medios de atención digitales, así como la posibilidad de adelantar la cesión del contrato, la portabilidad numérica móvil y la solicitud de garantía del equipo terminal móvil, a través de canales distintos a los digitales, como es la línea de atención ; y en línea con lo dispuesto en el numeral 2.3 del presente documento, en el cual se evidencia que Colombia no cuenta con una cobertura total del servicio de acceso a internet, la CRC modificará la redacción del párrafo segundo incluido en la propuesta regulatoria, el cual en el acto administrativo que será expedido como resultado del presente proyecto regulatorio quedará así:

"PÁRAGRAFO SEGUNDO: Los operadores de los servicios de telefonía e internet, no están en la obligación de disponer de estas oficinas, cuando garanticen que todas las interacciones, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, se pueden adelantar a través de otros medios de atención idóneos."

Finalmente, frente al cuestionamiento de **AVANTEL**, acerca de qué se entiende por medios idóneos, es de mencionar que de conformidad con la Real Academia Española, el término “idóneo” se refiere a: “adecuado o apropiado para algo”, por lo cual se entenderá como un medio de atención idóneo aquel que permita adelantar el respectivo trámite o solicitud por parte del usuario de servicios de comunicaciones.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 42 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2.18. ARTÍCULO 20. NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

CLARO

Indica que no se entiende cómo, en escenarios de simplificación normativa y existiendo un proyecto de revisión del régimen de reportes, se pretenda modificar un reporte de información, no para reducir la carga regulatoria sino todo lo contrario, lo anterior, además, sin que dicho cambio haya sido sometido al Análisis de Impacto Normativo al que sí fue sometido el resto del proyecto regulatorio, y sin que se indique la justificación o fundamento del cambio ni en el proyecto de resolución ni en el documento soporte.

Señala que, es claro que el regulador a través de sus actos administrativos debe, además de expresar su voluntad, exponer su razón de ser, esto es, indicar los fundamentos de hecho y de derecho que justifican su decisión, y que para el caso particular de la modificación del indicador de satisfacción en la atención al usuario no se encuentran estos fundamentos.

Considera la modificación propuesta altamente inconveniente ya que los medios de atención que ahora se pretende medir, son medios emergentes, a través de los cuales se da atención y solución inmediata a los usuarios, son transaccionales y que no están atados al tradicionalismo o ritualización de los medios habituales sujetos a indicadores y mediciones. Señala que los nuevos medios requieren de libertad de acción que permitan implementaciones progresivas con identificación de puntos a favor y oportunidades de mejora; afirma que, someterlos a la regulación y en especial a la medición de un indicador, limitaría su campo de acción y además podría desalentar la migración por parte de los operadores, lo anterior porque no se invertirá en una herramienta que no pueda aprovecharse completamente y además en la cual su costo de operación se incrementaría por cuenta de un desarrollo o aplicación adicional que se requiera para medir el indicador solicitado por la regulación.

Finalmente, solicita a la CRC que el requisito de certificación de un auditor externo sea eliminado. Indica que, en escenarios actuales de simplificación normativa y autorregulación no tiene justificación alguna que el resultado del indicador deba ser certificado por un auditor externo, cuando dicha certificación puede ser expedida por el representante legal de la compañía, el grupo de auditoría interna o el revisor fiscal, quienes pueden dar fe del proceso y del resultado de la misma manera que un auditor externo.

ÉXITO

Sugiere evaluar la necesidad de intervención de un auditor externo pues este costo que actualmente se paga por este indicador se podría transferir a otros procesos de mejora en SAC.

RESPUESTA CRC

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 43 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Frente a los comentarios expuestos, es de mencionar que, en línea con las recomendaciones que en materia de regulación ha formulado la OCDE, lo dispuesto en la Ley 1978 de 2019 y considerando que en entornos dinámicos como el que configura el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, se hace necesario un marco regulatorio claro, conciso, y que incorpore enfoques regulatorios innovadores (autorregulación, corregulación, regulación por incentivos, regulación adaptativa, entre otras), la CRC ha determinado direccionar sus actividades misionales hacia la Mejora Normativa o Mejora Regulatoria. Así, la implementación de este enfoque se soporta en cuatro aspectos, a saber: i) Análisis de Impacto Normativo (AIN), ii) Agenda Regulatoria, iii) Conocimiento del ecosistema y iv) Enfoque de simplificación normativa.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia como la mejora regulatoria no se limita a la simplificación normativa, sino que tal y como se ha desarrollado la modificación propuesta para el Formato 4.3 Monitoreo de quejas, así como el literal C del Formato 4.4. Indicadores de quejas y peticiones, se ha llevado a cabo un riguroso análisis del ecosistema, en aras de conocer las verdaderas necesidades y comportamientos de los agentes regulados de cara a la digitalización de las interacciones que pueden surgir en la relación operador- usuario de servicios de comunicaciones.

Es así como, si bien para la modificación de los formatos de información, la CRC tiene en cuenta un enfoque de simplificación normativa, esto no implica que no exista la posibilidad de agregar nuevos campos dentro de los mismos, los cuales se consideren necesarios para el efectivo cumplimiento del objetivo de la medida regulatoria.

En el caso del presente proyecto, los cambios propuestos buscan contar con información que pueda ser utilizada en el posterior seguimiento de la medida regulatoria y en futuros proyectos o actividades para los cuales la Comisión requiera contar con la misma. De manera particular, la inclusión de la aplicación móvil y servicios de mensajería instantánea como medios de atención, tanto en el *Formato 4.3 Monitoreo de quejas*, así como el literal C del *Formato 4.4. Indicadores de quejas y peticiones*, se realiza como una medida necesaria para adoptar la alternativa elegida tras realizar el AIN, la cual consiste en establecer la posibilidad en cabeza de los operadores de migrar algunas de sus interacciones a la digitalización, y en consecuencia, se requiere recolectar la información para todos los medios de atención existentes, incluyendo los nuevos medios disponibles como resultado de una migración.

En relación con el comentario de **CLARO**, en el cual afirma que los nuevos medios de atención requieren de libertad de acción que permitan implementaciones progresivas con identificación de puntos a favor y oportunidades de mejora, y que someterlos a medición limitaría su campo de acción, podría desalentar la migración, e incrementaría los costos, la Comisión aclara que para permitir la migración a la digitalización, la Comisión debe estar en la capacidad de identificar que no exista una afectación al bienestar de los usuarios, y como insumo, la Comisión requiere la medición del nivel de satisfacción del usuario. Si se eliminara esta obligación para los nuevos medios, no sería posible identificar si la migración a la digitalización resulta en una disminución de la calidad de la atención a los usuarios. De hecho, la medición del nivel de satisfacción es un insumo de información para los propios operadores,

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 44 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

y permite reconocer la necesidad de identificar los puntos a favor y oportunidades de mejora que el operador menciona en su comentario.

De esta forma, permitir que la Comisión pueda calcular el indicador de satisfacción en la atención al usuario a partir del reporte de la información utilizada para su cálculo, se alinea con el propósito de garantizar una efectiva protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones en un ambiente de digitalización. Así mismo, el conocer el nivel de satisfacción de los distintos medios de atención al usuario, permite a la Comisión determinar si, como resultado de la flexibilización realizada al permitir la migración a la digitalización, la atención al usuario no es la esperada o se desmejora su atención. En este último caso, la Comisión consideraría pertinente hacer una revisión de las medidas relacionadas y para ello se debe contar con información suficiente y precisa.

Finalmente, respecto de la solicitud de eliminar la obligación asociada al auditor externo, es importante recordar que, frente a la objetividad y competencia técnica requerida para emitir el respectivo certificado, existe una disparidad de condiciones en los operadores de servicios de telecomunicaciones. En tanto, si bien existen operadores con departamentos de auditoría interna consolidados, con estatus organizacional y políticas de gobierno corporativo adecuadas para garantizar la objetividad y competencia técnica, también es cierto que otros operadores carecen de departamentos de auditoría interna dedicados o de políticas de gobierno corporativo que garanticen la independencia. Es así como ante la imposibilidad de garantizar los aspectos enunciados anteriormente en todos los casos, no se acoge la solicitud y se aclara que para esta Comisión las auditorías externas son el método idóneo para garantizar la confiabilidad, autenticidad y exactitud del indicador de satisfacción en la atención al usuario.

2.19. ARTÍCULO 22. CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES

ANDESCO -ASIET – ASOMÓVIL

Solicitan que se ajuste el aparte de la firma de aceptación expresa de la factura únicamente por medios digitales cuando esta interacción haya migrado a canales digitales, previo aviso a los usuarios, para ser consecuente con lo establecido en el artículo 7 de la propuesta regulatoria.

Manifiestan que es necesario que la CRC modifique el contrato en cuanto al término de portabilidad numérica ya que actualmente es (1) un día hábil según como lo establece la última Resolución CRC 5929 de 2020 y no tres (3) días como está estipulado en el modelo de contrato vigente.

En el mismo sentido, solicita que se elimine del contrato regulado de servicios móviles pospago el recuadro que hace referencia a la posibilidad de enviar un SMS gratuito con la palabra "CONTRATO" o "CONTRATO DIGITAL" al código 85432, toda vez que dicha obligación no se encuentra prevista en el RPU actual.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 45 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

CLARO

Afirma que el cambio en los modelos requiere de un tiempo de implementación de al menos 3 meses y que luego de este plazo, en el mercado convivirán las dos versiones de cada uno de los contratos dado que operativamente no es posible cambiar de formato de un momento a otro.

ETB

Solicita que en cada uno de los modelos de contrato se incluya en la sección denominada PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO la obligación consistente en actuar de buena fe durante toda la relación con el operador.

Considera que se debe modificar el numeral 2 de la sección "CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)" de los modelos de contratos, argumentando que actualmente en el numeral 2 de dicha sección se indica que el usuario puede presentar cualquier queja, petición o recurso a través de los medios de atención listados en el numeral 1 (oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas), lo cual dejará de ser cierto en la medida que los operadores empiecen a migrar algunas o todas las interacciones hacia la digitalización. Sugiere que en el numeral 2 de dicha sección de los contratos se haga referencia al Código de Transparencia en la Digitalización, de tal forma que el usuario sea informado sobre la existencia de dicho documento desde el momento en que celebre el contrato y pueda consultar cuáles de las interacciones podrá adelantar únicamente a través de los canales digitales de los que disponga el operador.

Por otra parte, solicita eliminar el recuadro que establece la posibilidad de envío de SMS al código 85432 para solicitar copia del contrato, pues esto no se encuentra previsto en el RPU actual.

Asimismo, sugiere modificar la sección de "PAGO Y FACTURACIÓN" de los contratos de servicios móviles pospago y de servicios fijos en el sentido de tener en cuenta la posibilidad de que el operador migre totalmente a la digitalización la interacción de entrega de la factura, puesto que en dicho caso no se requerirá la firma del usuario para autorizar la entrega de la factura únicamente a través de canales digitales.

Finalmente, solicita estudiar la posibilidad de crear un segundo anexo en los contratos de servicios móviles pospago y servicios fijos, destinado a detallar los servicios de valor agregado (SVA) que el usuario decida contratar, los cuales son adicionales al plan de telefonía, internet y/o televisión.

SIC

Destaca la inclusión de la obligación por parte del usuario de hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR. Así mismo, solicita que, dentro de los modelos de contrato único de prestación de servicios, se incluya una cláusula que le permita a los operadores dar por terminado el contrato, cuando los usuarios incumplan sus obligaciones, lo cual resulta importante para la pedagogía al usuario de

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 46 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

manera que sea claro que el incumplimiento a sus obligaciones tiene consecuencias que puede dar lugar a la terminación del contrato.

TELEFÓNICA

Recomienda ajustar el contrato de manera tal que esté contemplada la expedición de la Resolución 5929 de 2020, donde el término de portabilidad se redujo a 1 día hábil.

Sugiere aclarar que los cambios que se van a generar en el contrato a raíz de una modificación regulatoria a causa del presente proyecto no deben ser reportados a la CRC.

RESPUESTA CRC

Frente a los comentarios expuestos por **ANDESCO, ASIET, ASOMÓVIL y ETB**, en relación con el mensaje alusivo al código 85432, se acoge la recomendación de su eliminación del contrato marco de prestación de servicios móviles.

En relación con la solicitud de **ANDESCO, ASIET, ASOMÓVIL y TELEFÓNICA** de modificar el término dispuesto en el contrato marco de servicios móviles, para realizar el trámite de portación, en tanto el mismo no refleja el cambio surtido con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 5929 de 2020, es de aclarar que de conformidad con el artículo 2.1.17.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, "[s]i el usuario presenta la solicitud de portación dentro del horario hábil (8 a.m. a 3 p.m. de lunes a viernes) su número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente. Si la solicitud de portación no fue realizada en una oficina física de atención al cliente, el número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente al recibo de la SIM card por parte del usuario, caso en el cual, entre la presentación de la solicitud y la portación efectiva, no podrá ser superior a 3 días hábiles", lo cual evidencia que, si bien la regla general es que la portación se haga efectiva en el día hábil siguiente, la regulación reconoce que ante ciertas circunstancias puede tardar hasta 3 días hábiles.

Ahora bien, la CRC encuentra razón a la solicitud de los agentes participantes, en el sentido de informar al usuario a través del contrato de prestación de servicios, la regla general que aplica respecto del plazo en que se hará efectiva la portación del número cuando el usuario ejerza este derecho. Es así como se procederá a modificar en la cláusula denominada "PORTABILIDAD NUMÉRICA" del contrato marco, el referido término.

Respecto de la solicitud de **CLARO** de otorgar un plazo de 3 meses para llevar a cabo las modificaciones que surjan con ocasión del presente proyecto regulatorio en los contratos marco de prestación de servicios de comunicaciones, la CRC acoge este comentario, en atención a la experiencia de implementación que se tuvo con ocasión de la expedición de los contratos únicos de los servicios de comunicaciones fijos y móviles.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 47 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Frente a la sugerencia de **TELEFÓNICA** de indicar que los cambios que se deban hacer con ocasión del acto administrativo que resulte del presente proyecto regulatorio, no deben ser reportados a la CRC, esta Entidad aclara que, si bien estos cambios no deben contar con su aprobación previa, de conformidad con el Formato 2.3.1 del Anexo 2.3. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016 "[t]odo contrato o cualquier modificación que el proveedor realice al mismo, debe ser presentada a la CRC a través del SIUST". De acuerdo con lo anterior, en el Sistema Unificado del Sector de las Telecomunicaciones -SIUST-, siempre debe encontrarse el contrato actualizado que cada operador esté celebrando con sus usuarios.

En relación con la recomendación expuesta por la **SIC** de incluir que el no cumplimiento de las obligaciones por parte de los usuarios puede conllevar a que el operador termine el contrato; así como, con la sugerencia de **ETB** de incluir la obligación para los usuarios de actuar de buena fe, la CRC acoge las mismas, y por ende dichas disposiciones serán incluidas en los contratos únicos de prestación de servicios de comunicaciones.

Respecto de la propuesta de **ETB** de incluir un anexo especial para establecer las condiciones de los servicios de valor agregado, esta Entidad aclara que los contratos únicos de prestación de servicios cuentan con un espacio de libre disposición, diseñado para que el operador pueda incluir allí las condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación. Por lo anterior no se acoge el comentario, en tanto no se evidencia la necesidad de dicha adición propuesta.

Ahora bien, frente al comentario del mismo operador, relativo a ajustar la cláusula del contrato denominada "CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS" si bien en los Formatos 2.3.1 y 2.3.2 del Anexo 2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se dispondrá, tal y como se publicó en la propuesta regulatoria, que en dicha cláusula el proveedor podrá retirar la referencia a oficinas físicas si no se encuentra obligado a contar con este medio de atención, y que, asimismo, en caso de haber digitalizado alguna interacción con sus usuarios, deberá editar en la cláusula del contrato correspondiente a la respectiva interacción la expresión "cualquiera de nuestros medios de atención", indicando los canales de atención a través de los cuales se puede adelantar la misma; la CRC acoge la observación en el sentido de incluir en el contrato marco, la referencia expresa al "Código de Transparencia en la Digitalización" lo cual le permitirá al usuario conocer las interacciones que han sido digitalizadas, así como la forma de adelantar las mismas.

Finalmente, respecto de los comentarios de **ANDESCO, ASIET, ASOMÓVIL** y **ETB**, asociados al campo dispuesto en el contrato para la aceptación del usuario de recibir la factura por medios electrónicos, la CRC, en línea con lo dispuesto en el presente documento y en atención a que el RPU, da prelación a los medios electrónicos, se procederá a eliminar el recuadro objeto de observaciones en el acto administrativo resultado del presente proyecto regulatorio.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 48 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2.20. ARTÍCULO 23. CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS

SIC

Reitera los comentarios realizados al artículo 22 de la propuesto en comentario.

TELEFÓNICA

Manifiesta que en la modificación del contrato para la prestación de servicios fijos de telefonía e internet y televisión por suscripción, hace falta agregar el siguiente literal, tal y como sí lo contiene la modificación del contrato de servicios móviles: *"a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización"*.

RESPUESTA CRC

En relación con el comentario de la **SIC**, se precisa que las modificaciones que tengan lugar respecto del contrato único de prestación de servicios de comunicaciones móviles con ocasión de los distintos comentarios allegados serán también incluidas según corresponda en el contrato único de prestación de servicios de comunicaciones fijos.

Frente al comentario de **TELEFÓNICA**, se aclara que tal y como se presentó en la propuesta regulatoria, tanto en el Formato 2.3.1 del Anexo 2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual contiene el contrato único para servicios móviles, así como en el Formato 2.3.2 del referido anexo, será dispuesto lo siguiente: *"en caso de haber digitalizado alguna interacción con sus usuarios, deberá editar en la cláusula del contrato correspondiente a la respectiva interacción el término "cualquiera de nuestros medios de atención", indicando los canales de atención a través de los cuales se puede adelantar la misma"*.

De acuerdo con lo anterior no se considera pertinente realizar la inclusión propuesta en los contratos marco, en tanto será más claro y transparente para el usuario que se le informe en caso de estar digitalizada la interacción, el canal a través del cual puede adelantar la misma. Por lo anterior, no se acoge el comentario.

2.21. ARTÍCULO 24. FORMATO 4.3 MONITOREO DE QUEJAS

ANDESCO -ASIET – ASOMÓVIL

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 49 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Indica que la inclusión de la aplicación móvil, los servicios de mensajería instantánea y otros, resulta inconveniente e innecesario ya que los medios de atención emergentes como los mencionados, en especial la aplicación, son medios de carácter transaccional, donde se busca atender al contacto los trámites de productos y servicios que el usuario requiera, y no un canal de radicación de PQR. Señala que este artículo podría contradecir y desvirtuar el principio indicado en el artículo tercero del proyecto, con respecto a la discrecionalidad con la que cuenta el operador para migrar gradualmente sus interacciones hacia el mundo digital, por lo que debería ser liberalidad de aquel tener dicha funcionalidad.

CCIT

Sugiere realizar un análisis respecto de los efectos sobre los actores del mercado, que tendría establecer como canal de radicación de PQR las apps o los servicios de mensajería instantáneos en el marco de este proyecto. Lo anterior, debido a que a través de estos nuevos medios se atienden en primer contacto los trámites que el usuario requiera, y no es un canal con vocación de radicación de PQR.

Indica la importancia de revisar la pertinencia en los cambios propuestos en el indicador de satisfacción en la atención al usuario, toda vez que complejizan este reporte al cambiar el método del cálculo y adicionar múltiples campos, lo cual puede traducirse en una mayor carga administrativa.

CLARO

Menciona que, conforme lo dispuesto en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el mecanismo de consulta del estado de la PQR, así como la transferencia de información a dicha entidad en caso de un recurso de apelación, se realiza a través de un sistema que es viable técnicamente y está previsto para un ambiente de página web y no de una aplicación y menos en servicios de mensajería instantánea.

ETB

Manifiesta que, catalogar de entrada a la aplicación móvil y a los servicios de mensajería instantánea como medios de atención al usuario, implicaría que desde la fecha de entrada en vigencia de la resolución estos canales tendrán que cumplir todas las exigencias previstas en el artículo 2.1.25.1, entre las que se encuentran la posibilidad de recibir y tramitar cualquier tipo de PQR.

Señala que canales tales como la aplicación móvil y los servicios de mensajería instantánea están destinados por el momento a interacciones transaccionales y/o de información que se pueden solucionar en primer contacto, como por ejemplo la consulta de la factura, el cambio de contraseña WiFi, entre otros, pero no para la radicación de cualquier tipo de PQR, pues aún se está trabajando en la implementación de esta opción que requiere inversiones en desarrollos tecnológicos, así como disposición y capacitación de personal. Sugiere que la CRC contemple a estos canales como medios de atención opcionales, o en su defecto, que otorgue un plazo de implementación más amplio a efectos de

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 50 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

que los operadores puedan cumplir con todas las exigencias que ello acarrea, esto es que entren a regir en enero de 2022.

SIC

Solicita revisar la posibilidad de que el operador advierta cuál es el medio de atención que utiliza para digitalizar las interacciones y, que esto quede consignado en el reporte. Lo anterior, de manera que el campo "otros" no se vuelva la regla general del reporte, y dificulte los ejercicios de analítica de datos que realiza la SIC. Para ello propone que se establezca la obligación de actualizar el formato con el medio que va a utilizar para digitalizar sus interacciones.

TELEFÓNICA

Indica que, las adiciones de los medios de atención pueden implicar que se registren quejas dentro de un canal en el momento inicial que se ingresa, pero que bajo los parámetros en que el canal de atención no preste directamente la atención de quejas de las interacciones y estas sean trasladadas a otros canales, se presenta la duda si el conteo de la queja se realiza en el canal donde finalmente se registra la queja o en el inicial donde ingresó el usuario a manifestarla, por lo cual cuestiona en qué medio de atención debería contar dichas quejas.

TIGO

Frente al conteo de interacciones solicita a la CRC que acote cómo debe realizarse el conteo, y sugiere que se tenga en cuenta el proceso desde su inicio hasta el final, de allí que la interacción que entra en un medio de atención y que puede escalar a otros medios, debería contarse una única vez desde que entra al canal de atención inicial y de ahí se otorgue clasificación.

RESPUESTA CRC

En relación con los comentarios de **ANDESCO, ASIET y ASOMÓVIL**, nuevamente se aclara que lo establecido en el presente proyecto de resolución está alineado con el resultado obtenido del análisis de impacto normativo, y que el operador puede escoger libremente cuáles interacciones migran a la digitalización, de manera que no se obliga a que el operador realice una migración de interacciones a canales digitales que no considere conveniente en atención a su estrategia comercial o modelo de negocio.

Con respecto al comentario de la **SIC**, la presente modificación de los reportes de información reconoce de manera explícita el uso de aplicaciones móviles y servicios de mensajería instantánea como medios de atención, de manera que parte de la información que antes se reportaba en el *Formato 4.3 Monitoreo de Quejas* en el campo "Otros", ahora se deberá reportar en estos nuevos campos si coincide con estos medios de atención. En consecuencia, en lugar de convertirse en la regla general del reporte, como se

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 51 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

afirma en el comentario, se espera que una menor cantidad de quejas se reporten en el campo “Otros”. Sin embargo, es posible que a futuro sean implementados por parte de los operadores nuevos canales de atención, los cuales no se contemplan en la actualidad y por ende no se mencionan de manera explícita en el formato, motivo por el cual resulta pertinente mantener el campo “Otros” en el reporte de información.

Frente a los comentarios de **ETB** y **CCIT** en los cuales se indica que reconocer estos nuevos canales digitales como medios de atención implica que deban cumplirse todas las exigencias previstas en el artículo 2.1.25.1, entre las que se encuentran la posibilidad de recibir y tramitar cualquier tipo de PQR, se aclara que si bien estos nuevos canales digitales son considerados medios de atención al usuario, en el artículo referido en el comentario, se generará claridad respecto de las condiciones especiales a las que están sujetos los mismos.

Lo anterior guarda relación con el comentario de **CLARO**, en el cual menciona que, conforme lo dispuesto en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el mecanismo de consulta del estado de la PQR, así como la transferencia de información a dicha entidad en caso de un recurso de apelación, se realiza a través de un sistema que es viable técnicamente y está previsto para un ambiente de página web y no de una aplicación y menos en servicios de mensajería instantánea. Cabe recordar nuevamente que el operador podrá escoger libremente las interacciones que están en la capacidad de digitalizar y realizar la migración dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad.

Finalmente, en relación con la inquietud que plantea **TELEFÓNICA**, respecto al registro de las quejas cuando estas son redireccionadas a otros canales, se aclara que el conteo de la queja se debe realizar considerando el medio de atención al cual el usuario acudió inicialmente para su presentación. Nuevamente es importante aclarar que, como resultado de la medida regulatoria, el operador puede elegir libremente las interacciones que migran a la digitalización y los medios que va a utilizar para tal fin, y no se obliga al operador a realizar la migración a medios de atención como la aplicación móvil y los servicios de mensajería instantánea, de manera que puede ocurrir que el operador no realice interacciones a través de estos medios de atención, y por este motivo no deberá presentar información de estos medios en el *Formato 4.3 Monitoreo de Quejas* y en el literal c del *Formato 4.4 Indicadores de quejas y peticiones*.

2.22. ARTÍCULO 25. FORMATO 4.4. INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES

ANDESCO -ASJET – ASOMÓVIL

Señalan que, al momento de contabilizar las interacciones del usuario, en el reporte se debe aclarar que serán contabilizadas una sola vez por el medio que inicien, más no las interacciones intermedias que se requieran para darle solución al usuario. Además, indica que, con las modificaciones incluidas en la propuesta ya no se exigirá el reporte de un promedio del nivel de satisfacción obtenido a partir de la calificación asignada por los usuarios encuestados, sino que deberá desagregarse la cantidad de

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 52 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

usuarios que hayan elegido cada uno de los cinco niveles de satisfacción, lo cual aumenta la complejidad y el volumen de las mediciones, lo que a su vez aumentaría significativamente el costo de la certificación por parte de un auditor externo.

Consideran que la modificación propuesta a la adición de los medios de atención de APP y servicios de mensajería instantánea y otros medios, resulta inviable, en tanto se generaría una encuesta por cada interacción.

Afirman que, la implementación de los cambios propuestos requiere de un tiempo de implementación adicional no inferior a 1 año.

Señalan que, dichos cambios demandan desarrollos en los sistemas de información, adecuación de los medios por los cuales se digitalizarán las transacciones y capacitaciones a nivel de servicio para la adecuación de mediciones de los niveles de satisfacción, que no son considerados, toda vez que no se realizó el AIN respectivo.

AVANTE

Cuestiona si la propuesta constituye una modificación a las tipologías que hoy se encuentran adecuadas en los sistemas, o si estas son las únicas interacciones que como operador puede alegar como digitalizadas. Indica que, en cualquier caso, ambas situaciones representan para el operador un entendimiento complejo, no solo frente a los sistemas, sino frente a los asesores, los reportes y la relación con el usuario final. Señala que limitar las interacciones a unas tipologías en particular, no resulta coherente con el objetivo y sí restringe al operador la voluntad de digitalizar procesos, trámites y funcionalidades que pueden ser del mayor interés para los usuarios.

CLARO

Menciona que, pretende el regulador que a través del indicador que se modifica, que se reporte el número total de interacciones que los usuarios tienen a través de todos los medios de atención, incluidos los que se adicionan en el proyecto, y que además se clasifique cada interacción en cada una de las tipologías allí definidas y se reporte el número de usuarios que señalaron su nivel de satisfacción con la interacción; indica que esto llevará necesariamente a desestimular el uso de los medios digitales para la atención de los trámites de sus usuarios, ya que por ejemplo si un usuario, luego de cada interacción como consulta de saldo o consumo, tiene que responder una encuesta de satisfacción y realiza 20 veces dicha consulta, tendrá que responder 20 encuestas, con lo cual, se generaría una mala experiencia y percepción por lo que preferirá no volver a utilizar el medio. Recuerda que, una de las ventajas de las herramientas digitales es la inmediatez y disponibilidad del trámite sin que se generen tiempos, pasos o requisitos innecesarios, por lo que se considera poco viable, por experiencia al usuario la medición del indicador en este tipo de canales.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 53 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Señala que, el cambio que pretende hacer el regulador implica una modificación profunda en más de 9 herramientas, además ajustes en los procesos de gestión, capacitación del personal del front de los diferentes canales, lo que de entrada conlleva una inversión y tiempos de desarrollo que serían muy altos y complejos. Justifica lo anterior bajo el argumento que el cambio planteado implica grandes inversiones de dinero y tiempos de desarrollo, dado que cada canal de atención maneja su propio sistema de operación; sin dejar de lado que en los nuevos medios no se tiene desarrollada la medición del indicador de satisfacción en la atención del usuario y tampoco se conoce si es posible desarrollarla.

En el mismo sentido, afirma que, para cada canal tanto nuevo como antiguo, se requiere realizar desarrollos para poder hacer la medición con los nuevos valores y resultados que exigiría la regulación y por ese mismo motivo es necesario desarrollar una nueva integración entre todos los sistemas y aplicaciones. Aclara que, muchas de las aplicaciones son provistas por terceros, por lo que debe contarse con la viabilidad técnica y los tiempos de desarrollo de estos.

Manifiesta que, la razón de ser del desarrollo, además de la entrada de nuevos canales, es que el indicador en la medición no está asociado al motivo de contacto del cliente (voz del Cliente), y afirma que hoy en día, luego de cualquier interacción, se envía la encuesta y luego de la respuesta se procesa el resultado. Considera que el cambio propuesto implica clasificar cada interacción por cada canal, lo cual no se encuentra desarrollado y tampoco se conoce su viabilidad técnica. Lo anterior, señala que, además implica un esfuerzo adicional de homologación de las interacciones de los servicios fijo y móvil, para después crear la equivalencia correspondiente con las interacciones definidas en el proyecto, lo que, además, generará dificultades en la captura de la información al momento que el usuario inicie su interacción.

ETB

Señala que las modificaciones en los reportes periódicos de información implican costos para los operadores, pues se requieren adecuaciones y desarrollos en los sistemas de información que permitan recopilar la información requerida por tipo de interacción y por canal, y extraerla de manera oportuna y compilada a efectos de presentarla.

Puntualmente afirma que la modificación propuesta implica que el nivel de satisfacción del usuario ya no se obtendrá respecto de cada canal de atención, sino que deberá medirse para cada tipo interacción a través de los distintos canales de atención, lo cual desconoce la estrategia de omnicanalidad descrita anteriormente hacia la cual deberán migrar los servicios de atención al cliente. Además, indica que al no exigirse el reporte de un promedio del nivel de satisfacción obtenido a partir de la calificación asignada por los usuarios encuestados, sino que tener que desagregarse la cantidad de usuarios aumenta la complejidad y el volumen de las mediciones, lo que a su vez aumentaría significativamente el costo de la certificación por parte de un auditor externo.

Manifiesta que, se debe tener en cuenta que el hecho de solicitar mediciones de nivel de satisfacción del usuario para cada tipología de interacción y por cada canal implica que se deben tomar muestras

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 54 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

más amplias a efectos de lograr que las mismas sean estadísticamente representativas, lo cual también conlleva un alza en el costo de las mediciones, e indica que, incluso aumentando el volumen de muestras, se corre el riesgo de no alcanzar la representatividad y el margen de error exigidos, dado que hay ciertas tipologías con poco tráfico respecto de las demás.

ÉXITO

Cuestiona si en caso de que se oficialice este formato puede entenderse entonces que, aunque no se lleven a cabo procesos de digitalización, será necesario hacer desarrollos para poder habilitar el diligenciamiento de una encuesta en cada canal con su respectiva interacción.

Al respecto indica que los usuarios se saturarían por el volumen de encuestas. Así mismo, en el caso de clientes de mayor edad no les es fácil hacer encuestas por medios diferentes a los atendidos por una persona. Por otra parte, señala que no a todos los usuarios les gusta calificar encuestas de hecho del ni el 10% de las personas que llaman al call center deciden calificar la encuesta, y que solo en canales virtuales se alcanza un poco más del 20%.

TELEFÓNICA

Solicita que se incluya la posibilidad de la inclusión de expresiones que emulan la calificación de la escala de 1 a 5 en consideración al "look and feel" que se maneja en canales digitales como página web, o aplicaciones tal y como se muestra en el siguiente cuadro, lo cual no afectará el reporte enviado a la CRC y se mostrará así sólo de cara a los usuarios.

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
					
					
Identificación	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho

TIGO

Indica que este artículo propuesto representa una contrariedad de los objetivos planteados en la formulación del árbol del problema con el proyecto de Resolución sobre el Régimen de Reportes de Información Periódica que actualmente tiene en ejecución la CRC, el cual planteó como uno de sus objetivos "Diseñar y aplicar una metodología para la revisión de las obligaciones de reporte de información con enfoque de simplificación y las tendencias de desarrollo tecnológico relacionadas con su gestión y análisis". Lo anterior por cuanto al plantearse una ampliación de la estructura del literal C

del formato 4.4, se amplía la carga administrativa generada y no se evidencia en la nueva estructura un análisis claro del beneficio de la desagregación de la información bajo dicho literal, y por el contrario, se percibe una recopilación de información que no podrá ser debidamente analizada por la cantidad de datos generados, aparte de implicar una carga administrativa aún mayor para los PRST.

Adicionalmente, afirma que teniendo en cuenta que existe una disparidad de la definición presentada en el ámbito de la interacción y que aún no es posible determinar que dicha definición acoja el componente de PQR, la información solicitada en el literal C del formato 4.4. presentaría posibles inconsistencias teniendo en cuenta que, en primer lugar, el formato se vuelve poco eficiente al tener 12 interacciones por cada canal, teniendo como resultado más de 60 campos; por otra parte, afirma que no todas las interacciones presentan un nivel de satisfacción y en su medición no representaría la realidad de la atención de la totalidad de los usuarios, por lo que anteriormente el indicador era medido como el promedio de las calificaciones en el periodo pactado; con respecto a las interacciones manifiesta que es necesario homologar las tipificaciones de los puntos de contacto para agrupar en las interacciones que se sugieren y la realidad técnica, con lo que el nivel administrativo requerido para lo anterior imposibilita una implementación en un periodo menor a 9 meses.

Por lo anterior, solicita que este formato mantenga el origen de la información solicitada, y conforme al avance de la digitalización de transacciones, la CRC posteriormente realice un análisis donde demuestre la necesidad de realizar un cambio del formato.

RESPUESTA CRC

Con respecto a los comentarios de **ANDESCO, ASIET, y ASOMÓVIL**, se aclara que la solicitud de información de cantidad de usuarios que respondieron a la encuesta con cada calificación posible no representa un aumento en la complejidad de la información solicitada. Por el contrario, se simplifica el reporte de información para cada canal, debido a que no se solicita al operador que realice el cálculo del indicador de satisfacción, sino que es la Comisión quien realiza este cálculo a partir de la información requerida. Cabe agregar que el reporte de la cantidad de usuarios encuestados permite además verificar si este se acoge a la obligación ya existente en la Resolución, esto es, que la medición debe realizarse sobre una muestra estadísticamente representativa, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%, lo cual facilita la revisión de la calidad de la información reportada. Se aclara también que, al requerirse información para canales adicionales, esa modificación obedece a cambios estrictamente necesarios para realizar un seguimiento adecuado a las medidas regulatorias en las cuales se establece la posibilidad de realizar una migración a la digitalización y, en consecuencia, si bien incluir estos canales resulta en la necesidad de realizar encuestas adicionales, no por ello esto resulta en un aumento de complejidad de la información solicitada.

De manera particular, en relación con el comentario de **ÉXITO** acerca de la baja tasa de respuesta de los usuarios a las encuestas realizadas, estas dificultades son inherentes a la realización de esta últimas y por este motivo, la medición debe realizarse sobre una muestra estadísticamente representativa de

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 56 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

acuerdo con los parámetros descritos anteriormente y cuyo nivel de exigencia consideran estas dificultades.

Este comentario guarda relación con lo manifestado por el operador **CLARO**, en el que presenta el ejemplo de un usuario que deberá realizar 20 encuestas si realiza 20 consultas de saldo o consumo, lo cual le generaría una mala experiencia y preferiría no volver a utilizar el medio. Cabe recordar nuevamente, y contrario a lo que se plantea en el ejemplo, que esta medición se realiza no sobre todas las interacciones sino sobre una muestra representativa y que además es posible realizar esta medición dentro de las 24 horas siguientes a que el usuario haya recibido la atención. Lo anterior permite que un usuario no deba necesariamente finalizar todas sus interacciones en el diligenciamiento de una encuesta, porque esto sucede cuando esta sea seleccionada para que haga parte de la muestra representativa. Dado lo anterior, el ejemplo planteado por el operador no aplica en este caso, y no se afecta de manera significativa la experiencia en el medio de atención, como afirma el operador. Es importante reiterar que la medición de los nuevos medios de atención es necesaria para determinar la efectividad de la medida regulatoria, dada la libertad y flexibilidad que se permite a los operadores para realizar la migración a la digitalización, y que la Comisión en virtud del numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, tiene la competencia de requerir información amplia, exacta, veraz y oportuna a los proveedores de redes y servicios de comunicaciones para el cumplimiento de sus funciones.

Finalmente, teniendo en cuenta la necesidad de contar con un plazo para realizar la implementación de los cambios necesarios para obtener la información requerida, se consideran los comentarios de **ANDESCO, ASIET, ASOMÓVIL, CLARO y TIGO** relacionados con este punto y se otorga un plazo prudencial a los operadores para realizar los ajustes, de manera que el primer reporte realizado en el *Formato 4.3 Monitoreo de quejas*, y el *Formato 4.4. Indicadores de quejas y peticiones*, incluyendo los cambios realizados, corresponda a la información del cuarto trimestre de 2021, reporte que es realizado hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre, es decir, a más tardar el 30 de enero de 2022.

Así mismo, si bien es probable que los cambios a los formatos de reporte de información posiblemente, como lo afirman **ANDESCO, ASIET, ASOMÓVIL**, demanden cambios a los sistemas de información para la adecuación de mediciones de los niveles de satisfacción, se reitera que se elimina la desagregación por interacción propuesta en el *Formato 4.4. Indicadores de quejas y peticiones*, acogiendo así la preocupación planteada con respecto a los costos adicionales que requeriría realizar esta desagregación. Al no llevarse a cabo la desagregación por interacción, son tenidas en cuenta las inquietudes planteadas con respecto a la manera de contabilizar las interacciones del usuario por parte de **ANDESCO, ASIET y ASOMÓVIL**, aquellas que plantea **AVANTEL** con respecto a los criterios para definir las interacciones, y las planteadas por **CLARO, ETB, y ÉXITO** con respecto a las dificultades existentes y la mayor carga administrativa que son resultantes de la implementación de esta desagregación.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 57 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En relación con lo anterior, en el reporte de la cantidad de usuarios encuestados para medir la satisfacción de los usuarios, en el literal C del *Formato 4.4. Indicadores de quejas y peticiones*, se elimina el campo "Otros" en el campo "Medio de atención" que fue incluido en el formato propuesto, de forma que la medición se realice únicamente para los siguientes medios de atención: oficina, línea telefónica, página web, red social, aplicación móvil, y servicios de mensajería instantánea. La eliminación del campo "Otros" de la propuesta inicial se realiza con el fin de precisar los medios de atención para los cuales se requiere que los operadores realicen la medición de la satisfacción de los usuarios a partir de una muestra representativa, sin perjuicio de que, en el corto plazo, y si así la Comisión lo considera conveniente, se agreguen nuevos medios de atención los cuales, como resultado de la migración a la digitalización, cobren relevancia para la atención a los usuarios.

Se aclara que los cambios en los reportes de información constituyen una medida complementaria para la cual no debe desarrollarse un análisis de impacto normativo de manera independiente, puesto que estas modificaciones surgen, precisamente, como una consecuencia de adoptar la alternativa elegida en el AIN realizado para cumplir con los objetivos del proyecto y son necesarias para poder realizar un seguimiento a la migración que realicen los operadores a canales digitales; no realizar estos ajustes a los formatos limitaría a la Comisión en la implementación de la alternativa que fue escogida, debido a que dicha modificación es una condición necesaria de la implementación de la alternativa escogida precisamente, en el desarrollo del análisis de impacto normativo.

Por otra parte, el operador **TIGO** plantea que es necesario evaluar esta medida con el enfoque de simplificación considerado en los objetivos del proyecto "*Revisión del Régimen de Reportes de Información*". En el documento de árbol de problema y objetivos de este proyecto⁶ se describe que "*el enfoque de simplificación con el que se revisarán las obligaciones de reporte de información tiene en cuenta la evolución del mercado, evolución tecnológica, la duplicidad normativa, la transitoriedad de las normas y, en consecuencia, su necesidad y pertinencia*". Si bien se considera lo planteado por el operador al eliminar la desagregación por interacción, se aclara, sin embargo, que la existencia de nuevos medios de atención al usuario guarda una estrecha relación con los elementos a considerar en el enfoque de simplificación anteriormente citados, en particular aquellos que hacen referencia a la evolución del mercado y la evolución tecnológica, y por tanto motivan la necesidad de ajustar los reportes de información de manera que considere estos nuevos medios de atención de manera explícita

Finalmente, con respecto a la propuesta del operador **TELEFÓNICA** de incluir ayudas visuales para realizar la encuesta a los usuarios, se aclara que es posible su inclusión de manera que sea un complemento que garantice la comprensión del ejercicio por parte de los usuarios, esto siempre y cuando no genere ningún tipo de sesgo; sin embargo, es necesario que el usuario identifique de manera explícita cada posible respuesta como lo establece el formato (ej: *1- Muy insatisfecho* o *5 -Muy satisfecho*), de manera que la interpretación de valores sea la misma para todos los usuarios y los resultados obtenidos sean comparables entre operadores.

⁶ Documento disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-de-reporte-informacion-periodica>

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 58 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2.23. ARTÍCULO 26. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS

ANDESCO -ASIET – ASOMÓVIL

Indican que se debe precisar que los artículos 13 y 17 serán los que entren en vigencia a partir del 1 de junio de 2021 y no así el artículo 14 como se relaciona en el proyecto, ya que no guarda correspondencia con el CUN. Adicionalmente solicita ampliar hasta el 1 de diciembre de 2021 la implementación del CUN e incluir un tiempo de implementación para el formato 4.4 no inferior a 1 año.

SIC

Sugiere revisar la numeración de los artículos citados para la aplicación del CUN, los cuales iniciarían su vigencia a partir del 1 de junio de 2021, teniendo en consideración que en el texto del proyecto se refiere a los artículos 13 y 17, y no al 14.

TELEFÓNICA

Solicita a la CRC corrija los artículos allí descritos relacionados con el CUN, puesto que en realidad corresponde a los artículos 13 y 17.

Sugiere que se otorgue un plazo mayor para la implementación del CUN, el cual rija a partir de diciembre de 2021, teniendo en cuenta la afectación en los sistemas de información y los esfuerzos que se vienen realizando los PRST como consecuencia de la pandemia por la COVID 19.

Señala que si la CRC contempla las modificaciones en los formatos 4.3 y 4.4, las mismas empiecen a regir a partir del 4Q de 2021 con el fin de acoplar los sistemas de información y cada uno de los medios de atención relacionados en los formatos para medir las quejas y los niveles de satisfacción.

TIGO

Indica que se debe contemplar que los cambios al exigir que las PQR en el servicio de televisión cuenten con un CUN y los nuevos cambios contemplados en los formatos 4.3 y 4.4 con respecto a la cantidad de interacciones y la variación de los medios de atención descritos en el formato, requieren un tiempo de adecuación por parte de los PRST para cumplir con lo propuesto en el proyecto. Afirma que lo anterior, implica desarrollos y ajustes en sistemas de información, realización de pruebas y capacitación al personal de servicio, por lo que solicita a la CRC que conceda un tiempo de implementación, donde la modificación de los formatos empiece a regir a partir del 4Q de 2021 y el CUN para el servicio de televisión opere a partir de diciembre de 2021.

RESPUESTA CRC

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 59 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Frente a los comentarios asociados a la corrección que se debe surtir respecto de la referencia a los artículos que tratan del CUN, se acogen los mismos y se procederá a hacer la respectiva corrección.

Ahora bien, en relación con los comentarios de **TELEFÓNICA** y **TIGO** en los cuales solicitan que se otorgue un plazo superior para dar cumplimiento a las modificaciones asociadas al CUN, se aclara que, si bien esta Entidad otorgará un plazo adicional al inicialmente propuesto, este será de 6 meses, en tanto se entiende que los operadores ya cuentan con grandes avances en sus sistemas de información para llevar a cabo las adecuaciones requeridas en la regulación, debido a que este código ha sido puesto en funcionamiento para los servicios de telefonía e internet desde el año 2012.

Finalmente, respecto del plazo asociado a los Formato 4.3 y 4.4, en línea con lo dispuesto en el numeral 2.22 del presente documento, se reitera que para la implementación de los respectivos ajustes se dará un plazo de 6 meses, de tal forma que los operadores deberán reportar la información con las nuevas condiciones a partir de enero de 2022, correspondiendo la misma al cuarto trimestre de 2021.

3. OTROS COMENTARIOS FRENTE AL PROYECTO

3.1. MIGRACIÓN DE REDES

ANDESCO -ASIET – ASOMÓVIL

Sugiere la inclusión de un nuevo artículo en el RPU relacionado con la migración de redes de servicios fijos, teniendo en cuenta que, si bien el actual Régimen de Calidad, compilado en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, contiene una disposición que habilita las migraciones tecnológicas (numeral 5.1.1.3.8 del artículo 5.1.1.3), considera que la exigencia de advertir con por lo menos un año de anticipación a los usuarios que el servicio en la única red que soporta su equipo será apagada, resulta idónea para las migraciones de redes móviles, pero no se compagina con las migraciones de redes fijas. Indica que, en las migraciones de redes móviles el usuario debe asumir el costo de un nuevo equipo terminal móvil para poder continuar haciendo uso del servicio, de manera que resulta indispensable que cuente con suficiente tiempo para planear y amortizar la inversión, mientras que en las migraciones de redes de servicios fijos, el equipo que soporta el servicio (modem o router), por lo general es entregado por el proveedor al usuario en calidad de comodato, por lo cual para continuar con el servicio en la nueva tecnología, en la mayoría de los casos basta con que el usuario autorice el ingreso del personal técnico del operador a su hogar o negocio, con el fin de realizar las adecuaciones técnicas y la sustitución del equipo, todo lo cual corre por cuenta del operador.

De acuerdo con lo anterior sugiere la siguiente redacción para dicho artículo:

"MIGRACIÓN TECNOLÓGICA DE REDES FIJAS. La migración tecnológica de servicios fijos consiste en el cambio y/o actualización del cableado principal y/o tecnología que soporta la prestación de los servicios, por otro(a) más

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 60 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

avanzado(a), eficiente y/o de mejor calidad. Cuando la migración no implique ningún costo para el usuario ni desmejore las condiciones del servicio, el operador deberá darle aviso al usuario con mínimo un (1) mes de anticipación y sustituir los equipos en poder del cliente por otros compatibles con la nueva tecnología.

En caso de que el cliente no permita el agendamiento, programación y/o realización de la visita técnica para la sustitución de los equipos antes de la fecha límite informada, el operador podrá terminar el contrato.

PARÁGRAFO. Cuando la migración tecnológica conlleve un costo adicional para el usuario, el operador deberá informarle con 2 meses de anticipación. En caso de no darse la aceptación de la nueva oferta comercial por parte del usuario, el operador y/o el usuario podrán dar por terminado el contrato por imposibilidad técnica de continuar prestando el servicio en la tecnología anterior."

ETB

Adicional a los mismos comentarios presentados por ANDESCO -ASIET – ASOMÓVIL, ETB indica que en el marco de un proceso de migración tecnológica pueden presentarse ciertas situaciones excepcionales que no permitan al operador cumplir a cabalidad las disposiciones del RPU. Indica que, en el caso de los servicios TIC existe libertad de precios, por lo que los operadores están en libertad de fijar las tarifas, no obstante, el incremento de tarifas debe enmarcarse en los incrementos máximos anuales estipulados en el contrato, lo cual no necesariamente permite cubrir las inversiones que se deben realizar en el marco de una migración tecnológica, lo cual implica que los proveedores de redes y servicios de comunicaciones pueden ver restringida la posibilidad de migrar las redes y ofrecer servicios de mayor calidad, por la imposibilidad de incrementar las tarifas o terminar los contratos de los usuarios que tengan planes cuyas tarifas no permitan soportar las inversiones.

Por lo anterior, sugiere incorporar en el RPU una disposición que permita a los operadores solicitar a la SIC la flexibilización temporal y particular del régimen, de manera que sea posible llevar a cabo proyectos de importancia estratégica y/o de interés general, estableciendo un plan de acción tendiente a proteger los derechos de los usuarios, y propone la siguiente redacción para dicha disposición:

"PROYECTOS DE IMPORTANCIA ESTRATÉGICA PARA LA NACIÓN O ENTIDADES TERRITORIALES. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá, por solicitud de un operador, flexibilizar o exceptuar la aplicación de alguna(s) disposición(es) del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones vigente, de forma temporal y particular, con el objeto de permitir el desarrollo de proyectos de importancia estratégica y/o que favorezcan el interés general, el cierre de la brecha digital o la evolución tecnológica, bajo el monitoreo y la supervisión de la Superintendencia de Industria y Comercio con miras a garantizar la protección de los derechos de los usuarios".

RESPUESTA CRC

En atención a los argumentos presentados, la CRC encuentra fundamento para incluir un artículo que establezca las condiciones de migración tecnológica de redes fijas. Lo anterior por cuanto se observa que los mismos están alineados con el objetivo de este proyecto regulatorio el cual es *"Promover el uso*

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 61 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

eficiente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el desarrollo de las interacciones entre los usuarios de servicios de comunicaciones y los operadores". Así mismo, se evidencia que la migración tecnológica beneficia la prestación del servicio de acceso a Internet bajo mejores condiciones de calidad y eficiencia, favoreciendo así el uso de los usuarios de nuevos canales digitales en su relacionamiento con el operador, lo cual en últimas permite una adecuada migración de las interacciones operador-usuario de servicio de comunicaciones hacia la digitalización.

Ahora, si bien se encontrará en línea con la propuesta formulada por los agentes participantes, diferirá del término otorgado a los usuarios cuando se presente una modificación en la tarifa o en la calidad del servicio, el cual corresponderá a 3 meses, tiempo que esta Entidad considera prudencial para que el usuario mitigue una posible afectación por el cambio de operador de servicios de comunicaciones fijas, como lo es, entre otros, la pérdida de su número de línea telefónica.

Ahora bien, respecto del comentario expuesto por **ETB** asociado a la inclusión de un artículo en el RPU, el cual establezca que la SIC deberá flexibilizar o excepcionar en los casos allí referidos la aplicación de dicha norma, se recuerda que esta Comisión no cuenta con facultades para reglamentar el actuar de dicha Superintendencia y que adicionalmente, bajo el entendido de que actualmente se están desarrollando mesas de trabajo con dicha Entidad para analizar el caso particular que expone en sus comentarios, la CRC considera que en tanto no se concluya de dichas mesas la imposibilidad que estos hechos sean de acuerdo con cada caso particular, tratados como una posible causa de eximente de responsabilidad, y por ende se evidencie la necesidad de establecer condiciones especiales en el régimen, no procede la modificación de la regulación de carácter general. Por lo anterior no se acoge este comentario.

3.2. SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE OTROS ARTÍCULOS DEL RPU

ANDESCO -ASIET – ASOMÓVIL, ETB y TELEFÓNICA

Sugieren el ajuste de los siguientes artículos en el sentido de indicar que la interacción prevista en cada artículo podrá ser migrada a la digitalización, en cuyo caso solo será atendida a través de canales digitales: numerales 2.1.2.1.3 y 2.1.2.1.4 del artículo 2.1.2.1 relacionados con los derechos del usuario a presentar PQR y a terminar el contrato a través de cualquier medio de atención; artículos 2.1.3.2, 2.1.10.3 y 2.1.10.5 que permiten al usuario elegir la entrega física del contrato actualizado en caso de modificaciones o solicitud de servicios adicionales; artículos 2.1.8.3 y 2.1.8.4 relacionados con la terminación del contrato y la cancelación de servicios a través de cualquier medio de atención; y artículo 2.1.13.1 relacionado con la información que debe contener la factura de servicios.

Adicional a los ajustes requeridos previamente, **TELEFÓNICA** solicita incluir en los artículos 2.1.4.1 y 2.1.7.2, la referencia a que la posibilidad que las interacciones allí dispuestas hayan migrado a la digitalización.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 62 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

RESPUESTA CRC

La CRC acoge parcialmente los comentarios allegados en este punto, y procederá en los artículos referidos por los agentes a incluir la respectiva referencia a la posible digitalización de la interacción, para que no se llegue a generar confusión alguna respecto de la potestad que tienen los operadores de migrar las interacciones allí dispuestas; sin que de ninguna manera se desconozca el derecho del usuario a decidir si quiere recibir la información relacionada con la prestación del servicio a través de medio físico, pues tal y como ampliamente se ha expuesto a lo largo de este documento en Colombia no se puede predicar que la totalidad de usuarios cuenten con acceso al servicio de Internet.

3.3. COMENTARIOS ADICIONALES

AVANTEL

Considera que no resulta muy evidente la idoneidad de la inclusión en el proyecto de resolución de la frase "*salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario*", pues en algunos casos donde fue incluida, pareciera que tuvieran que mantenerse los trámites por los canales tradicionales y en tal sentido no hay materialmente una migración a los canales digitales, ni una real digitalización de los procesos.

Indica que, si por ejemplo AVANTEL informa a los usuarios que pueden acceder a su factura y a su contrato por mecanismos digitales, igual se debe mantener la opción de hacer este trámite en los canales presenciales aun cuando el usuario fue informado, el trámite o la interacción fue migrada y el operador ya hizo toda la inversión para esta migración. Es así como para AVANTEL no es suficiente la inclusión de este frase, sino que considera que incluso se debe revisar la redacción de cada uno de los artículos, manteniendo como excepción real y sólo en el caso en el que el operador no informe o no implemente la digitalización, el acceso a los canales tradicionales, ya que de lo contrario esto podría llevar a una interpretación contraria de lo que claramente pretende la CRC de conformidad con el documento de soporte de esta resolución y del AIN adelantado juiciosamente por la Comisión.

Finalmente, señala que, en el caso de las recargas, de la prestación de servicios de SMS y de la prestación del servicio de Roaming Internacional, pareciera como si el operador siguiera obligado a mantener las comunicaciones tradicionales, aunque ya hubiera implementado o digitalizado dichos trámites.

RESPUESTA CRC

Si bien con ocasión de los distintos comentarios allegados respecto de la propuesta de resolución publicada dentro del presente proyecto regulatorio, se procederá a ajustar gran parte del articulado que

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 63 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

integrará el acto administrativo cuya expedición acompaña el presente documento, en aras de que la redacción se ajuste al objetivo de cada disposición, la CRC dentro del presente proyecto regulatorio, revisará la totalidad del referido articulado para que no se generen las confusiones expuestas en el comentario. Ahora bien, es importante reiterar que, pese a que la interacción se encuentre digitalizada, el usuario de ninguna manera perderá su derecho a acceder a la línea de atención telefónica para adelantar la misma, en tanto si bien se busca promover el uso de las TIC en el relacionamiento del operador y el usuario a través de los distintos medios de atención, no se pueden desconocer, tal y como ampliamente se explicó en el presente documento, las limitaciones de acceso al servicio de Internet que tienen algunos usuarios en Colombia.

Finalmente, en relación con la redacción referida en el comentario, respecto de los servicios de SMS y Roaming Internacional, en el acto administrativo resultado del presente proyecto regulatorio, se procede a ajustar la misma, reconociendo la posibilidad de digitalización de estas interacciones.

CCIT y CLARO

Solicitan permitir que, la información general de los servicios de comunicaciones, como la prevista en los artículos 2.1.10.11, 2.1.25.2 inciso segundo, 2.1.25.3 inciso tercero, 2.1.25.5 y la de los indicadores de calidad en la atención al usuario del artículo 2.1.25.7 esté disponible en la página web de cada operador y no a través en todos los medios de atención. Considera que la digitalización implica el uso masivo y continuo de medios de atención como la página web y que el mismo es un sitio ideal para que los usuarios tengan acceso a toda la información que requerían sobre la prestación del servicio y más en temas generales como los que se relacionaron.

RESPUESTA CRC

La CRC acoge en atención a los argumentos presentados la sugerencia respecto de la información asociada a la red social del operador, así como a la publicación de la información a través de la página web, relacionada con parrilla de canales e indicadores en la atención al usuario. Lo anterior sin desconocer en ningún caso, en línea con lo expuesto en este documento el derecho que tiene el usuario de conocer también esta información a través de la línea de atención telefónica del operador.

Ahora bien, la CRC no acoge la sugerencia realizada respecto de la información relacionada con la ubicación de oficinas físicas y el número de la línea de atención telefónica, en tanto la misma podría desconocer el contexto de penetración del servicio de acceso a Internet existente en Colombia, y así limitar el suministro de esta información fundamental para el ejercicio de los derechos de los usuarios ante sus operadores.

ETB

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 64 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Sugiere flexibilizar el formato dispuesto en el Anexo 2.2 para la presentación de PQR a través de oficinas virtuales, el cual contiene el campo "Objeto de la petición solicitud o recurso" que corresponde a un texto libre, puesto que allí el cliente debe especificar el producto o servicio respecto del cual requiere radicar su PQR y explicar en detalle su necesidad. Lo anterior por cuanto considera que esto hace complejo el diligenciamiento por parte del cliente, así como el entendimiento de su necesidad por parte de la empresa.

Indica que, con el objeto de facilitar al cliente la manera como diligencia el formato, se requiere ofrecer alternativas de autogestión guiada mediante el uso de sistemas de inteligencia artificial, que permita paso a paso, acompañar al usuario en el diligenciamiento del formulario. En ese sentido, propone flexibilizar el formato dispuesto en el Anexo 2.2, en el sentido de prever algunos datos mínimos e indispensables y dejar a los operadores en libertad para establecer e innovar en otros aspectos que lleven a tener una información más puntual y de mejor calidad de las necesidades de los usuarios.

Por otra parte, solicita adicionar un nuevo artículo que prevea un mecanismo alternativo para la actualización de la titularidad del contrato, bajo el argumento que el único mecanismo previsto para realizar el cambio o actualización del titular del servicio de comunicaciones es la cesión del contrato, la cual señala no resulta aplicable a todos los escenarios que se presentan en la realidad, como es el caso de usuarios que usan y pagan el servicio, no son titulares de este y ni conocen a dicha persona, lo cual los deja en una situación en la que no se le permite solicitar o autorizar cambios de plan, entre ellos autorizar la migración tecnológica y recibir el nuevo equipo en comodato, en la medida que no figura como titular del servicio y no es posible realizar en una cesión por imposibilidad de ubicar al cedente. Para tal fin, sugiere la siguiente redacción:

"MECANISMO ALTERNATIVO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE TITULARIDAD DEL CONTRATO. En caso de que el usuario que usa y paga el servicio no sea la persona que celebró el contrato, y este no tenga conocimiento o relación con aquel, el usuario podrá solicitar al operador la actualización de la titularidad del contrato, para lo cual deberá presentar una declaración mediante la cual manifieste ser el usuario del servicio y/o pruebas que acrediten su residencia o relación con el predio en el que se encuentra instalado el servicio".

RESPUESTA CRC

En relación con la flexibilización del Formato para la presentación de PQR, contenido en el Anexo 2.2, la CRC reitera lo expuesto en el numeral 2.11 del presente documento, en el sentido de que, si bien este no resultará obligatorio para los nuevos canales digitales que decida implementar el operador, así como tampoco para las oficinas virtuales, este deberá requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, su número de identificación y el motivo de la solicitud (PQR) que desea presentar.

Por otra parte, en atención a los argumentos y a la problemática expuesta en este comentario, asociado a la actualización de la titularidad del contrato, la CRC procederá a incluir un artículo que establezca el

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 65 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

mecanismo para que el propietario del inmueble en que es prestado el servicio pueda generar el cambio en la titularidad del contrato.

ETB y TELEFÓNICA

Presentan las siguientes solicitudes adicionales de modificación del articulado del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones:

-Modificar los numerales 2.1.2.1.3 y 2.1.2.1.4 del artículo 2.1.2.1 relacionados con los derechos del usuario a presentar PQR y a terminar el contrato a través de cualquier medio de atención en la medida que el proyecto de resolución permitirá que los operadores migren algunas o todas las interacciones con el usuario hacia la digitalización.

-Modificar los artículos 2.1.3.2, 2.1.10.3 y 2.1.10.5 que permiten al usuario elegir la entrega física del contrato actualizado en caso de modificaciones o solicitud de servicios adicionales, en la medida que la entrega del contrato actualizado es una interacción susceptible de ser migrada a la digitalización.

-Modificar los artículos 2.1.8.3 y 2.1.8.4 relacionados con la terminación del contrato y la cancelación de servicios a través de cualquier medio de atención, en la medida que estas interacciones pueden migrar a la digitalización.

Adicional a los anteriores puntos, TELEFÓNICA solicita las siguientes modificaciones:

-Modificación del numeral 2.1.7.2 del artículo 2.1.7.2, en el sentido de indicar que la cancelación de los servicios que conforman un paquete no podrá realizarse a través de cualquier medio de atención, si esta interacción ha migrado a la digitalización.

-Modificación del artículo 2.1.4.1, en el sentido de indicar que el usuario puede consultar la información de la cláusula de permanencia mínima en cualquier momento a través de los medios de atención, salvo que esta consulta haya migrado a la digitalización.

RESPUESTA CRC

Reconociendo los resultados en el AIN, esto es la posibilidad por parte de los usuarios de migrar alguna, algunas o todas las interacciones que realizan con sus usuarios a la digitalización, la CRC procede a ajustar en dicho sentido, el acto administrativo que resulte del presente proyecto regulatorio, los numerales 2.1.2.1.3, 2.1.2.1.4 del artículo 2.1.2.1, 2.1.8.3, 2.1.8.4, numeral 2.1.7.2.5 del artículo 2.1.7.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, claro está dejando expreso en cada caso, que el usuario siempre puede adelantar las interacciones de que tratan cada una de estas disposiciones a través de la línea de atención telefónica del operador.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 66 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Ahora bien, la CRC no acoge el resto de las solicitudes expuestas en este punto, en tanto se considera que la redacción de las mismas se encuentra en línea con las modificaciones que se surtirán respecto del principio de información con ocasión del presente proyecto regulatorio.

SIC

Sugiere incluir un último artículo con la obligación de divulgación del RPU actualizado por parte de los operadores, tal y como ha sucedido con anterioridad en las Resoluciones CRC 3066 de 2011 y 5111 de 2017; en esta última norma, la divulgación se realizó en la página web y redes sociales, a lo cual se le pueden sumar otros canales digitales que el operador implemente.

RESPUESTA CRC

Al respecto es de aclarar que, las modificaciones que sean incorporadas en el RPU, en virtud de la obligación dispuesta en su artículo 2.1.27.2, serán objeto de divulgación en los términos allí dispuestos.

Ahora bien, esta Entidad no considera pertinente ni necesario aumentar la carga de divulgación para los operadores, en el sentido de establecer nuevos canales para esto, en tanto no existe evidencia alguna que el uso de los medios de difusión actualmente empleados, esto es, página web, Facebook y Twitter, resulten insuficientes. Así mismo, en atención a la aplicación de criterios de Mejora Regulatoria, la CRC ha evidenciado que la información que debe publicar el operador en su página web y redes sociales asociada a la divulgación del RPU, si bien debe seguir correspondiendo a los principales motivos de consulta o de queja presentadas ante el operador en el trimestre anterior, se considera que después de 3 años de haber implementado esta divulgación, el operador debe encontrarse en la libertad de establecer el contenido propio de las respectivas piezas, por lo cual se eliminará de la regulación la referencia a que la información correspondiente a la divulgación sea suministrada por esta Entidad.

De conformidad con lo anterior, no se acoge el comentario.

TELEFÓNICA

Solicita que sea revisada la posibilidad de contar con un contrato convergente para servicios fijos y móviles donde se incluyan todas las características y condiciones generales de la prestación de los servicios incluidos en el paquete contratado, lo que redundaría en mayor claridad para los usuarios respecto de los servicios contratados, simplifica la lectura del contrato, facilitando la consulta y toma de decisiones al tener toda la información en un solo documento.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 67 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

RESPUESTA CRC

La petición formulada en este comentario desborda el alcance del presente proyecto regulatorio, en tanto es de recordar que tal y como ocurrió previa expedición de las Resoluciones CRC 4625 de 2014 y 5151 de 2011, las cuales implementaron respectivamente, los contratos únicos de prestación de servicios móviles y fijos de comunicaciones; para el diseño, creación y expedición de un “contrato convergente” se requiere llevar a cabo no solo un análisis profundo que permita evidenciar la necesidad de la medida, sino a su vez de comunicación visual, estudios de psicología del consumidor, así como el respectivo Análisis de Impacto Normativo, de tal forma que, al igual que ocurrió con la expedición de dichos contratos, se tenga la certeza que constituirán una verdadera fuente de información clara y completa para los usuarios, así como también que facilitarán el efectivo ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Documento de respuesta a comentarios – Digitalización RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 68 de 68	
	Actualizado: 15/03/2021	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			