Comisión de Regulación de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

# Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones

Documento de Respuesta a Comentarios

**Regulación de Protección a Usuarios**

Febrero de 2016

SC-1390-1 049-1

vive digital Colombia para la gente

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

www.crcom.gov.co Síganos en: f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol Instagram CRCCol

# NUEVO RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

## Respuestas a los comentarios realizados a la propuesta regulatoria

De conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 2.2.13.3.3[1] del Capítulo III del Título XIII de la Parte II del Libro II del Decreto 1078 de 2015, mediante el presente documento, la Comisión de Regulación de Comunicaciones presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados al documento *"Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"* y el proyecto de resolución *"Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"* publicados para comentarios de los interesados entre el 4 de mayo de 2016 y el 12 de agosto de 2016.

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones y/o sugerencias de los siguientes agentes:

- Asociación Colombiana de Ingenieros (ACIEM)
- Asociación de Claro, Tigo Une y Movistar (ASOMÓVIL)
- Asociación Latinoamericana de Internet
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO)
- Asociación Nacional de Usuarios de las Comunicaciones (ASUCOM)
- AVANTEL S.A.S.
- AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA
- BT GLOBAL SERVICE
- Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT)
- COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P (TIGO UNE)
- COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (COLOMBIA TELECOMUNICACIONES)
- COMCEL S.A. (COMCEL)
- Confederación Colombiana de Comités de Desarrollo y Control Social y sus Vocales de Control y las TICS (CONFEVOCOLTICS)
- CREDIBANCO
- DIRECTV COLOMBIA LTDA (DIRECTV)
- EDATEL
- Edison Carvajal

[1] Antes artículo 10 del Decreto 2696 de 2004

- EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. (ETB
- EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA E.S.P. (TELEBUCARAMANGA.)
- EMPRESA METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P. (METROTEL S.A. E.S.P.)
- EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. (EMCALI)
- EVALUAMOS
- Federación Nacional De Comerciantes (FENALCO)
- Giovanni Capera
- Jilmar Hernández
- John Jairo López
- José Arcón Soto
- Level 3 Colombia S.A.
- Liga de Consumidores de Bogotá (CON-SUMMA)
- Manuela Valencia
- Marlin Andrea Torres
- Omar Ayala
- Solmarina de la Rosa
- TELMEX COLOMBIA S.A. (TELMEX)
- UNE TELEFÓNICA DE PEREIRA TELECOMUNICACIONES (ETP)
- UNIVERSIDAD EXTERNADO
- VERIZON ENTERPRISE SERVICE S.A. (VERIZON COLOMBIA S.A.)
- VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.

Adicionalmente y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 2897 de 2010[2] y la Resolución SIC 44649 de 2010, la CRC envió[3] a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria antes listados y anexó el cuestionario dispuesto por tal Entidad para proyectos regulatorios de carácter general

A efectos de surtir el trámite de abogacía de la competencia ante la Superintendencia de Industria y Comercio, la CRC mediante radicado No. 16229732 del 8 de septiembre de 2016 remitió a dicha Entidad el contenido de la propuesta regulatoria, su respectivo documento soporte, el cuestionario al que hace referencia la Resolución No. 44649 y los comentarios recibidos de los agentes interesados. Frente a lo anterior, la Superintendencia Delegada para la Promoción de la Competencia, mediante comunicación

[2] Corresponde ahora al Capítulo 30 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único reglamentario del sector de Comercio, Industria y Comercio – Decreto 1074 de 2015
[3] Radicación SIC No. 1634493 del 26 de febrero de 2016.

radicada en la CRC bajo el número 201633593 del 27 de septiembre de 2016, manifestó que *"aunque es preciso mencionar que el derecho a la libre competencia económica también le interesa al bienestar de los consumidores, el proyecto no despierta preocupaciones desde la perspectiva de la libre competencia económica y tampoco se observa que en esta ocasión se puedan perjudicar los intereses de los consumidores a través de potenciales afectaciones a la misma."*.

Para mejor comprensión del lector, en este documento se presentan exclusivamente los apartes de cada documento de comentarios en donde se hacen preguntas, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, los cuales se presentan agrupados por temas y 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 Entidad para el efecto, sección de publicaciones, proyecto "**Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"**

Por otra parte, es pertinente mencionar que la mediante la Resolución CRC 5050 de 2016 fueron compiladas las Resoluciones de carácter general vigentes expedidas por esta Entidad, es así como se incorporaron en su Capítulo 1 del Título II todas las disposiciones contenidas en la Resolución CRC 3066 de 2011, razón por la cual, mediante el acto administrativo que se soporta en el presente documento, se modificará en lo pertinente, directamente a la Resolución CRC 5050 de 2016 a efectos de asegurar la actualización permanente de dicho cuerpo normativo.

Ahora bien, para entendimiento y claridad, el presente documento de respuesta a comentarios, se desarrollará de conformidad con la numeración dispuesta en la propuesta regulatoria publicada en mayo de 2016, la cual será ajustada en el acto administrativo que contenga el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el presente documento inicialmente se resuelven los comentarios de carácter general al proyecto regulatorio y al documento soporte, posteriormente se revisan los comentarios sobre cada uno de los artículos del proyecto de resolución, comentarios adicionales, y finalmente se presentan como Anexos los resultados de los análisis costo – efectividad adelantados frente a algunas temáticas propuestas y de los ejercicios de psicología del consumidor adelantados posterior a la publicación de la respectiva propuesta regulatoria.

**CONTENIDO**

1. COMENTARIOS GENERALES. ..... 10
2. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO. ..... 32
3. ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. ..... 36
4. ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES. ..... 46
5. ARTÍCULO 3. MODALIDADES DE PAGO. ..... 58
6. ARTÍCULO 4. DERECHOS ..... 63
7. ARTÍCULO 5. OBLIGACIONES. ..... 67
8. ARTÍCULO 6. CONTENIDO PROHIBIDO. ..... 72
9. ARTÍCULO 7. MODIFICACIONES AL CONTRATO. ..... 80
10. ARTÍCULO 8. REGISTRO DE USUARIOS PREPAGO. ..... 84
11. ARTÍCULO 9. ÁREA DE CUBRIMIENTO. ..... 85
12. ARTÍCULO 10. SERVICIOS DE DATOS. ..... 87
13. ARTÍCULO 11. PARRILLA DE CANALES. ..... 92
14. ARTÍCULO 12. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS FIJOS. 93
15. ARTÍCULO 13. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA VIGENTES. ..... 96
16. ARTÍCULO 14. AUTORIZACIÓN USO DE DATOS PERSONALES. ..... 97
17. ARTÍCULO 15. FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES. ..... 102
18. ARTÍCULO 16. DERECHOS FRENTE A LOS DATOS PERSONALES. ..... 103
19. ARTÍCULO 17. REVOCATORIA DE CONSENTIMIENTO. ..... 104
20. ARTÍCULO 18. INCUMPLIMIENTO EN RELACIÓN CON LOS DATOS ..... 104
21. ARTÍCULO 19. REPORTE DE INFORMACIÓN ANTE CENTRALES DE RIESGO. ..... 105
22. ARTÍCULO 20. PROMOCIONES Y OFERTAS. ..... 106
23. ARTÍCULO 21. CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS. ..... 109
24. ARTÍCULO 22. SUSPENSIÓN POR HURTO DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL. ..... 122
25. ARTÍCULO 23. SOLICITUD DE SUSPENSIÓN. ..... 123
26. ARTÍCULO 24. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. ..... 124
27. ARTÍCULO 25. CANCELACIÓN DE SERVICIOS. ..... 128
28. ARTÍCULO 26. CESIÓN DEL CONTRATO. ..... 130

29. ARTÍCULO 27. ELECCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. ..... 132
30. ARTÍCULO 28. COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. ..... 135
31. ARTÍCULO 29. BANDAS DE FRECUENCIA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES. 138
32. ARTÍCULO 30. VENTA A CUOTAS DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES. ..... 138
33. ARTÍCULO 31. FACTURACIÓN EQUIPOS TERMINALES MÓVILES VENDIDOS A CUOTAS. ..... 138
34. ARTÍCULO 32. DERECHO DE RETRACTO. ..... 139
35. ARTÍCULO 33. PROHIBICIÓN DE ACTIVACIÓN EQUIPOS TERMINALES MÓVILES. 142
36. ARTÍCULO 34. INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ..... 143
37. ARTÍCULO 35. TARIFAS. ..... 146
38. ARTÍCULO 36. SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS. ..... 151
39. ARTÍCULO 37. SOLICITUD DE SERVICIOS A TRAVÉS DE SMS. ..... 154
40. ARTÍCULO 38. MODIFICACIÓN DE PLANES. ..... 154
41. ARTÍCULO 39. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. ..... 156
42. ARTÍCULO 40. FRAUDES. ..... 157
43. ARTÍCULO 41. INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE DATOS. ..... 160
44. ARTÍCULO 42. VELOCIDAD DE ACCESO A INTERNET. ..... 162
45. ARTÍCULO 43. ACCESO A CONTENIDOS. ..... 164
46. ARTÍCULO 44. PARRILLA DE CANALES. ..... 166
47. ARTÍCULO 45. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE PRESTAR EL SERVICIO. ..... 167
48. ARTÍCULO 46. REPARACIÓN DE DAÑOS. ..... 169
49. ARTÍCULO 47. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. ..... 171
50. ARTÍCULO 48. PAGO OPORTUNO. ..... 183
51. ARTÍCULO 49. SUSPENSIÓN A PESAR DEL PAGO OPORTUNO. ..... 192
52. ARTÍCULO 50. NO PROCEDE EL COBRO. ..... 193
53. ARTÍCULO 51. FACTURA DE SERVICIOS. ..... 194
54. ARTÍCULO 52. ENTREGA DE LA FACTURA. ..... 199
55. ARTÍCULO 53. TASACIÓN DE LLAMADAS. ..... 201
56. ARTÍCULO 54. RECARGAS. ..... 201
57. ARTÍCULO 55. INFORMACIÓN DURANTE VIGENCIA DE LA RECARGA. ..... 205

58. ARTÍCULO 56. VIGENCIA DE LAS RECARGAS. ..... 206
59. ARTÍCULO 57. TRANSFERENCIA DE SALDOS. ..... 207
60. ARTÍCULO 58. CONTROL DE CONSUMO. ..... 208
61. ARTÍCULO 59. HISTÓGRAMA DE CONSUMO. ..... 213
62. ARTÍCULO 60. DERECHO A CONSERVAR EL NÚMERO. ..... 214
63. ARTÍCULO 61. PÉRDIDA DEL NÚMERO CELULAR EN PREPAGO. ..... 215
64. ARTÍCULO 62. SOLICITUD DE PORTACIÓN. ..... 216
65. ARTÍCULO 63. INFORMACIÓN DE PORTACIÓN. ..... 217
66. ARTÍCULO 64. TRÁMITE DE PORTACIÓN. ..... 218
68. ARTÍCULO 66. INFORMACIÓN DE SMS Y MMS. ..... 220
69. ARTÍCULO 67. ENVÍO DE SMS, MMS, Y MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DATOS NO ESTRUCTURADOS (USSD) CON FINES COMERCIALES Y/O PUBLICITARIOS. 221
70. ARTÍCULO 68. SMS ENVIADOS DESDE INTERNET. ..... 222
71. ARTÍCULO 69. INFORMACIÓN Y CONTROL DE CONSUMO. ..... 223
72. ARTÍCULO 70. INFORMACIÓN PREVIA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ..... 223
73. ARTÍCULO 71. INFORMACIÓN DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR SUSCRIPCIÓN. ..... 223
74. ARTÍCULO 72. MANIFESTACIÓN DE LA VOLUNTAD DEL USUARIO. ..... 223
75. ARTÍCULO 73. NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ..... 223
76. ARTÍCULO 74. FACTURACIÓN. ..... 224
77. ARTÍCULO 75. ESTANDARIZACIÓN PALABRAS CLAVE. ..... 224
78. ARTÍCULO 76. CANCELACIÓN DE UN SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN. ..... 224
79. ARTÍCULO 77. CONDICIONES DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL ..... 224
80. ARTÍCULO 78. LIBRE ELECCIÓN DEL OPERADOR DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA. ..... 226
81. ARTÍCULO 79. SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA. ..... 226
82. ARTÍCULO 80. BLOQUEO DE LLAMADAS. ..... 226
83. ARTÍCULO 81. IDENTIFICADOR DE LLAMADAS. ..... 227
84. ARTÍCULO 82. SERVICIO DE NÚMERO PRIVADO. ..... 227
85. ARTÍCULO 83. SERVICIO DE INFORMACIÓN DEL NUEVO NÚMERO. ..... 228
86. ARTÍCULO 84. SERVICIO DE REENRUTAMIENTO DE LLAMADAS. ..... 228

87. ARTÍCULO 85. PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS –PQR. ..... 229
88. ARTÍCULO 86. PRESENTACIÓN DE PQR. ..... 231
89. ARTÍCULO 87. RESPUESTA PQR. ..... 235
90. ARTÍCULO 88. PQR Y EL PAGO. ..... 237
91. ARTÍCULO 89. RECURSOS PARA TELEFONÍA Y DATOS. ..... 239
92. ARTÍCULO 90. CONTENIDO DE LAS DECISIONES. ..... 241
93. ARTÍCULO 91. SEGUIMIENTO DE LAS PQR. ..... 242
94. ARTÍCULO 92. RECEPCIÓN DE LAS PQR DE TERCEROS OPERADORES. ..... 242
95. ARTÍCULO 93. REQUISITOS DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN. ..... 243
96. ARTÍCULO 94. OFICINAS FÍSICAS. ..... 250
97. ARTÍCULO 95. LÍNEA TELEFÓNICA. ..... 254
98. ARTÍCULO 96. PÁGINA WEB. ..... 257
99. ARTÍCULO 97. RED SOCIAL. ..... 260
100. ARTÍCULO 98. SMS "QUEJA" AL 85432. ..... 262
101. ARTÍCULO 99. CALIDAD EN LA ATENCIÓN. ..... 263
102. ARTÍCULO 100. DERECHOS DE LOS USUARIOS. ..... 274
103. ARTÍCULO 102. INFORMACIÓN POR PARTE DE LA COMUNIDAD ORGANIZADA. 274
104. ARTÍCULO 103. CONTENIDO MÍNIMO DEL DOCUMENTO DE AFILIACIÓN. ..... 274
105. ARTÍCULO 104. CONTENIDO DE LOS ESTATUTOS. ..... 274
106. ARTÍCULO 101. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS. ..... 275
107. ARTÍCULO 105. MEDIOS DE ATENCIÓN. ..... 275
108. ARTÍCULO 106. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS –PQR-. ..... 275
109. ARTÍCULO 107. SEGUIMIENTO DE LAS PQR. ..... 275
110. ARTÍCULO 108. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DE ESTE RÉGIMEN. ..... 275
111. ARTÍCULO 109. DIVULGACIÓN DE ESTE RÉGIMEN. ..... 275
112. ARTÍCULO 110. ANEXOS. ..... 278
113. ARTÍCULO 111. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS. ..... 278
114. ANEXO 1. CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES. ..... 279

**115. ANEXO 3. FORMATO DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO. ..... 281**

**116. ANEXO 4. REPORTE DE INFORMACIÓN. ..... 283**

**Anexo 1: RECONEXIÓN ..... 296**

**Análisis Costo – Efectividad ..... 296**

**Anexo 2: MECANISMOS DE CONTROL DE CONSUMO ..... 303**

**Análisis Costo – Efectividad ..... 303**

**Anexo 3: LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ..... 316**

**Análisis Costo – Efectividad ..... 316**

**Anexo 4: OFICINA DE ATENCIÓN FISÍCA ..... 329**

**Análisis Costo – Efectividad ..... 329**

**Anexo 5. ..... 340**

**PRINCIPALES RESULTADOS ..... 340**

**EJERCICIOS DE PSICOLOGÍA DEL CONSUMIDOR ..... 340**

# TÍTULO I
# DISPOSICIONES GENERALES

## 1. COMENTARIOS GENERALES.

**DIRECTV**

Manifiesta que el Régimen de Protección de Usuarios propuesto no tiene en cuenta las transformaciones que han vivido las telecomunicaciones y los servicios audiovisuales. La Comisión debe garantizar la competencia y la eficiencia económica en la prestación de los servicios de cara al usuario en el nuevo ecosistema digital, en el cual conviven los operadores tradicionales con nuevos actores como los OTT, y para la consecución de este fin es fundamental el fomento de la inversión.

Indica que a pesar de que la propuesta de régimen trae obligaciones para operadores de televisión comunitaria, las mismas deberían equipararse a las de operadores de televisión por suscripción, ya que existen suficiente evidencia que la televisión comunitaria compite en el mismo mercado de la televisión por suscripción, tal y como lo reconoce el Estudio de Mercados Relevantes publicado por la CRC.

Señala que actualmente el sector de las telecomunicaciones se encuentra sobre-regulado en Colombia. La desregulación en el sector se viene discutiendo tanto en el ámbito internacional -en el caso de la revisión del mercado audiovisual de la Comisión Europea- como en el ámbito nacional -en el marco de las mesas de política pública audiovisual llevadas a cabo por el Ministerio TIC y en las que la CRC ha venido participando-. Indica que el regulador puede impulsar y generar mejores prácticas a nivel de protección de usuarios a través de la promoción de la competencia y la co-regulación, evitando nuevas cargas regulatorias que afecten la inversión.

Indica que la aplicación de los principios de la economía del comportamiento, que son la base fundamental esgrimida por la CRC para la revisión del RPU, aporta a la identificación de los diferentes problemas que presentan los usuarios con los servicios de telecomunicaciones. Sin embargo, no sé tienen en cuenta las limitaciones de los ejercicios cualitativos realizados en términos de representatividad a nivel de todos los usuarios de telecomunicaciones.

Manifiesta que no se presenta un análisis costo-beneficio para cada medida propuesta, que permita establecer que el beneficio neto para el sector será positivo. A nivel de buenas prácticas regulatorias internacionales, la OCDE señala que una mejor regulación debe: "(...) (III) producir beneficios que justifiquen los costos, teniendo en cuenta los efectos económicos, ambientales y sociales..."2 A nivel nacional, el CONPES 3816 de 2014 estableció que la regulación que se expidiera por las diferentes entidades estatales debía hacerse partiendo del análisis del impacto normativo de acuerdo con los criterios de necesidad, impacto ambiental, impacto social, población afectada, entre todos.

Indica que las nuevas medidas propuestas en el RPU imponen mayores obligaciones a los operadores de servicios de telecomunicaciones y televisión por suscripción buscando maximizar el beneficio para los usuarios. Sin embargo, no se tiene en cuenta que de acuerdo a la medición realizada por la misma CRC, la percepción de los usuarios para todos los servicios involucrados ha mejorado entre el primer semestre de 2014 y el segundo semestre de 2015. En particular, no se tiene en cuenta que el servicio de televisión por suscripción es el que mejor percepción tiene en todos los semestres evaluados. A lo largo del documento soporte no se encuentran argumentos para justificar una intervención regulatoria en las obligaciones de los operadores del servicio de televisión por suscripción, frente a sus usuarios. Señala que apoya la unificación del Régimen de Protección de Usuarios para los diferentes servicios en un ambiente convergente, pero es importante resaltar que unificar no significa necesariamente equiparar las mismas cargas para todos los servicios.

Por lo anterior considera que la CRC no debería implementar el régimen en las condiciones propuestas. Señala que es necesario repensar la intervención regulatoria en los siguientes términos:

- Tener en cuenta que la sobrerregulación dificulta la posibilidad de responder al nuevo entorno digital y se convierte en un factor que obstaculiza la innovación y la competencia.
- Regulación excesiva como la propuesta en muy poco tiempo obligará a la salida, por plena inviabilidad financiera de los únicos agentes formales y legales del mercado; los agentes que deberían ser el eje de la transición a la economía digital.
- A la hora de identificar las problemáticas de los usuarios se debe complementar los ejercicios cualitativos de economía del comportamiento con un ejercicio cuantitativo que permita d representatividad a los resultados encontrados. Asimismo, se deben tener en cuenta las particularidades de cada servicio, dado que unificar el RPU no significa necesariamente equiparar las medidas para todos los servicios.
- Utilizar la metodología RIA (o alguna otra buena práctica reconocida de análisis costo beneficio) para evaluar cada medida propuesta, con el fin de tener claridad de cuál será su impacto y si el beneficio neto para el sector sería positivo.

**CRC/** En primer lugar es de aclarar que, atendiendo a los distintos comentarios allegados, se procede a ajustar las medidas regulatorias propuestas, en el sentido de no generar cargas desproporcionadas a los operadores del servicio de televisión por suscripción. Es así como si bien se pretende generar un Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones convergente, también resulta imperioso reconocer las particularidades que presenta el servicio de televisión, así como sus verdaderas problemáticas.

En segundo lugar, es de mencionar que actualmente la CRC se encuentra desarrollando el proyecto regulatorio *"Hoja de ruta para la determinación del marco regulatorio de economía digital"*, el cual tiene como objetivo analizar las nuevas dinámicas de los mercados digitales y las implicaciones de estas dinámicas en el marco regulatorio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Es así como actualmente no se cuentan con los insumos para determinar las condiciones que deben regir dichos mercados, por lo cual las modificaciones requeridas con ocasión de los resultados del análisis en

mención, serán debidamente desarrolladas por parte de la CRC, atendiendo a las necesidades del mercado TIC.

Ahora bien, frente al servicio de televisión comunitaria, es de aclarar que, si bien con ocasión del proyecto regulatorio denominado "*Análisis de mercados audiovisuales en un entorno convergente*" se determinó que dicho servicio hace parte del mismo mercado del servicio de televisión por suscripción, sugiriendo que no deben existir diferencias regulatorias respeto de estos servicios, a su vez indica que la equivalencia de condiciones debe ser paulatina. Es así como atendiendo a estos criterios por primera vez será expedido un Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, incluyente para el servicio de televisión comunitaria, reconociendo la naturaleza de dicho servicio, la condición de asociado que tienen los usuarios, y sus demás particularidades.

Finalmente, tal y como se explica en el numeral 2 y se desarrolla en los Anexos 1,2,3 y 4 del presente documento, la CRC atendiendo a las solicitudes presentadas en la etapa de discusión del presente proyecto regulatorio, procedió a desarrollar un análisis costo – beneficio de las medidas propuestas en relación con medios de atención al usuario, reconexión del servicio y mecanismos de control de consumo, siendo estas, respecto de las cuales se presentó mayor preocupación por parte de los participantes en las mesas de trabajo que tuvieron lugar con ocasión de dicha etapa de discusión, así como en los comentarios allegados con ocasión de la misma.

**ASUCOM**

Señala que se debe reforzar la capacidad del órgano de control y de ser posible proponer al Gobierno Nacional la creación de una Superintendencia especializada, que ante todo audite y avale los procesos de atención al usuario, muchos de los cuales no cumplen con las previsiones regulatorias y donde el personal que atiende las quejas termina remitiendo al usuario a procesos adicionales no previstos en la regulación, con lo cual el usuario en muchas ocasiones termina desistiendo de la queja por mero cansancio y ante el costo de transacción al que se le somete.

**CRC/** Si bien no contamos con la competencia para crear competencias adicionales a las que por Ley han sido dadas a las Autoridades de Vigilancia y Control, desde el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones formulamos las medidas regulatorias que permitan el fortalecimiento de la relación operador – usuario y el efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios.

**AVANTEL**

Resalta la importancia de hacer un examen integral de las disposiciones que en materia de usuario ha proferido la CRC o se encuentran en proyecto de ser expedidas, en otros proyectos. Se observa que no

se tienen en consideración algunas de las discusiones que se han dado con el sector en otras iniciativas regulatorias, así como tampoco las disposiciones de reciente expedición, entre ellas las que regulan el empaquetamiento de servicios.

Manifiesta que el proyecto no es claro respecto de los sujetos destinatarios de la protección que ofrece el régimen, que constituye uno de los objetivos fundamentales de la norma. Señala que es necesario adoptar una definición unívoca de "usuario" como sujeto de los derechos incluidos en el articulado de la propuesta, que derogue cualquier otra definición anterior.

Indica que las tecnologías de la Información y las Comunicaciones ofrecen facilidades de comunicación que permiten aminorar los costos tanto para los PRST como para los usuarios y garantizan tanto el acceso como la disponibilidad de los medios a través de los cuales pueden cumplirse las notificaciones o remisiones de información que pretende la regulación. En efecto, el correo electrónico es un canal de comunicación efectivo, de fácil conservación y con trazabilidad, aspectos éstos que garantizan los fines pretendidos por la regulación. Teniendo en cuenta, además, la regulación en materia de mensajes de datos y su equivalencia funcional con las comunicaciones realizadas por medios físicos, cobra mayor importancia su uso de cara a la legislación vigente en la materia (Ley 527 de 1999), que permite su utilización como medio eficaz para la implementación de comunicaciones y garantizar su trazabilidad.

En este orden de ideas, solicita establecer como único canal obligatorio de notificaciones y remisión de información a los usuarios, el correo electrónico, pudiendo el operador hacer uso de otros mecanismos de manera libre.

Señala que la iniciativa regulatoria en comento es el escenario ideal para que la Comisión reivindique su competencia legal para expedir el régimen que maximice el bienestar de los usuarios, y en virtud del principio de coordinación entre autoridades administrativas, previo a la expedición del nuevo régimen de protección de derechos de usuarios de servicios de telecomunicaciones, concierte con la Superintendencia los aspectos que esa entidad como autoridad de vigilancia y control considera indispensables para la estructuración de la nueva regulación, de tal suerte que la SIC no tenga que expedir con posterioridad a la expedición del régimen, disposiciones adicionales que interpreten, complementen, sustituyan, adicionen o incluso contradigan el espíritu de las normas regulatorias.

Considera que esta coordinación previa entre la CRC y la SIC es necesaria para garantizar seguridad jurídica a los sujetos de la regulación, así como para preservar el principio de legalidad que orienta las actuaciones de la Administración.

**CRC/** En primer lugar es de aclarar que, de conformidad con la Real Academia Española, usuario se define como *"que usa algo",* por lo cual no consideramos necesario entrar a hacer una diferenciación entre el usuario del servicio de comunicaciones y el suscriptor del respectivo servicio. Ahora bien, en los casos en que la facultad de ejercer algún derecho recae exclusivamente en el suscriptor del contrato, el Régimen señala expresamente dichas situaciones.

Por otra parte, es de indicar que, si bien los proyectos regulatorios al interior de la CRC se desarrollan de forma coordinada atendiendo al alcance de cada uno, con ocasión de los comentarios allegados, se procede específicamente en el caso de empaquetamiento de servicios y de cláusulas de permanencia mínima a revisar la coherencia de las medidas.

Ahora bien, en relación con los comentarios expuestos respecto de la prevalencia de los medios electrónicos, es de aclarar que efectivamente en el presente proyecto regulatorio, se está dando prevalencia al suministro de información de manera electrónica, sin embargo, la CRC no puede desconocer la realidad de los usuarios que no cuentan con acceso al servicio de internet, por lo cual si bien en aras de promover la masificación del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la relación operador- usuario, se establece que por regla general el cumplimiento de esta obligación será a través de medios electrónicos, se reconoce la facultad que tiene el usuario en virtud del principio de libre elección, de indicar si prefiere que el operador le remita la información por medio físico o por medio electrónico.

No obstante, en aras de dar prevalencia a los medios electrónicos, se establece la regla que en caso que el usuario no manifieste su voluntad, la información sea remitida a través de correo electrónico siempre y cuando el operador disponga de dicho dato del usuario y el mismo se encuentre habilitado; pues en caso contrario debe ser remitida a través de medio físico a la dirección de domicilio o del lugar suministrado por el usuario.

Finalmente, la CRC aclara que el desarrollo del presente proyecto regulatorio contó con un trabajo interinstitucional con las autoridades de vigilancia y control, lo cual permite delimitar la implementación de las medidas regulatorias que sean expedidas, así como no generar interpretaciones diversas.

**ACIEM**

Criterio de aplicación de las normas:

Señala que sería importante incluir en la regulación que adopte la CRC, sin importar la materia, la obligatoriedad de sujetarse a los principios establecidos en el Régimen de Protección del Usuario. En caso de duda, debe primar como criterio de aplicación, lo establecido en la norma de defensa del usuario.

Principio de no discriminación

Sugiere que se debería adoptar una disposición para evitar el tratamiento discriminatorio entre usuarios nuevos y antiguos. Todos los usuarios nuevos y antiguos tienen derecho a acceder a los beneficios ofrecidos por el operador en sus planes comerciales. Además de la obligación para los proveedores de

ofrecer mensualmente información sobre planes similares con mejor tarifa respecto del plan que tenga activado el usuario y prohibir la limitación de ofertas y planes sólo para nuevos usuarios.

En el mismo sentido, todos los planes aún activos que se estructuraron con cláusulas de permanencia se deberían adecuar automáticamente a la baja, eliminando el componente que correspondía al costo del terminal.

Reclamos y costos de los servicios.

En relación con la atención de los reclamos de los usuarios y el costo de los servicios, recomienda que se incluyan las siguientes dos (2) disposiciones:

a) Reclamos de los usuarios. Los reclamos que los usuarios de los servicios hacen a los operadores, deben ser atendidos de manera inmediata y, en caso de duda, solo procede un reconocimiento automático a favor del usuario, tal como establece el artículo 5 0 sobre favorabilidad del usuario, de la Decisión 638 de la Comunidad Andina de Naciones.

b) Costo de los servicios. La tarifa de los servicios incluye la totalidad de los costos asociados a la prestación por lo cual los operadores no pueden hacer cobros adicionales por el uso de equipos indispensables para la operación del servicio, tales como arrendamientos de decodificadores o de módems.

Sugiere que en casos en que el costo de un equipo del usuario no esté incluido en la tarifa y su uso se facture en calidad de arrendamiento de forma independiente a la tarifa, el operador podría facturar este arrendamiento hasta cubrir el costo del equipo. Luego el usuario seguirá usándolo sin costo adicional a la tarifa y se deberá transferir su propiedad.

Frente a la acumulación de quejas, manifiesta que se debería establecer la norma en la cual automáticamente se generen sanciones por la acumulación de quejas en proporción al tamaño del proveedor, de modo tal que pasado un límite de quejas/usuario se activen dichas sanciones. Lo anterior obligaría al proveedor a realizar una labor realmente preventiva con el fin de mantener satisfechos a los usuarios de los servicios, lo cual evitaría que el usuario ejerza el derecho de queja, independiente de si ella resulta o no a su favor. Este tipo de mecanismos ya es utilizado en otros países con excelentes resultados.

**CRC/** En primer lugar respecto del criterio de aplicación expuesto en el comentario, se aclara que esta recomendación ya se encuentra incluida en la propuesta regulatoria en el artículo que desarrolla los principios del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, es así como el denominado "Principio de favorabilidad", rige la aplicación e interpretación de las normas dispuestas en el mencionado régimen, en virtud del cual *"toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las condiciones generales de prestación del servicio o del contrato celebrado entre el operador y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos."*

En segundo lugar, frente a la recomendación de incluir en el Régimen objeto de estudio un principio de no discriminación respecto de los usuarios antiguos y nuevos, es de aclarar que los usuarios se encuentran en la posibilidad de contratar el plan tarifario que se adecue a sus necesidades, el cual puede ser modificado en cualquier momento si es ofrecido un plan que le resulta más conveniente. Ahora bien, los operadores pueden ofrecer distintas promociones y ofertas las cuales obedecen a un criterio de temporalidad, lo cual implica que el plan adquirido bajo dicha promoción u oferta por parte de un usuario en cierto momento, puede no cobijar a nuevos usuarios, atendiendo a que ya no se encuentra vigente la posibilidad de adquisición de dicho plan.

Finalmente, respecto de los comentarios presentados en relación con los reclamos y costos de los servicios, es de aclarar en primer lugar que el procedimiento y los términos para la atención de las peticiones, quejas/ reclamos o recursos, que sean interpuestas por parte del usuario al operador, constituye una disposición legal no sujeta de modificación vía regulación. Ahora bien, la CRC recuerda que desde el año 2014, por virtud de la Resolución CRC 4444 de dicho año, el contrato de prestación de servicios de comunicaciones debe ser totalmente independiente del contrato de financiación de un equipo terminal móvil, siendo esto así no resulta viable generar condiciones de pago o descuentos asociadas entre dichos contratos.

En último lugar, se aclara que la CRC no cuenta con competencias de vigilancia y control, para determinar las condiciones en que proceden las sanciones por incumplimientos a la regulación, así como tampoco por el número de quejas que puedan presentar los usuarios.

**CCIT**

Considera que la Comisión debería tener en cuenta aspectos generales sobre la regulación vigente y futura que vaya a ser expedida, con el fin de analizar su pertinencia, aplicabilidad y prescindibilidad en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, que constantemente varía y requiere ajustarse a las nuevas realidades de la economía digital.

Manifiesta que importante que la Comisión tenga en cuenta las siguientes circunstancias:

- Actualmente el sector de telecomunicaciones viene siendo sobre regulado. Por ello, sugiere impulsar y generar mejores prácticas a nivel de protección del usuario a través de la promoción de la competencia y la auto regulación, evitando con ello la imposición de nuevas cargas regulatorias que puedan afectar la inversión de las empresas. Igualmente considera pertinente, que la Comisión haga uso de la metodología RIA, o alguna otra que permita identificar el costo — beneficio, con el fin de evaluar las medidas propuesta dentro del proyecto en mención.
- Indica que es necesario que se tengan en cuenta las particularidades de la prestación de cada servicio, pues al unificar el Régimen de Protección de Usuarios se están equiparando como iguales tanto los servicios prestados a los particulares como a las empresas, que son negociados entre las partes. Por ello, considera que la Comisión debería reconocer las diferencias tecnológicas y de

negocio como el de televisión y corporativo, entre otros, frente a los demás servicios de telecomunicaciones prestados.

- Señala que a efectos de identificar las problemáticas reales que en relación con el ejercicio de sus derechos afectan a los usuarios, se debe complementar los ejercicios cualitativos de economía del comportamiento con un ejercicio cuantitativo, con el fin de evidenciar una representatividad acorde con los resultados.

**CRC/** Frente a estos comentarios, en primer lugar es de aclarar que tal y como se explica en el numeral 2 y se desarrolla en los Anexos 1,2,3 y 4 del presente documento, la CRC atendiendo a las solicitudes presentadas en la etapa de discusión del presente proyecto regulatorio, procedió a desarrollar un análisis costo – beneficio de las medidas propuestas en relación con medios de atención al usuario, reconexión del servicio y mecanismos de control de consumo, siendo estas, respecto de las cuales se presentó mayor preocupación por parte de los participantes en las mesas de trabajo que tuvieron lugar con ocasión de dicha etapa de discusión, así como en los comentarios allegados con ocasión de la misma.

En segundo lugar, es de aclarar que, si bien se pretende generar un Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones convergente, también resulta imperioso reconocer las particularidades que presenta el servicio de televisión, así como sus verdaderas problemáticas, por lo cual en los casos en que proceda se ajustarán las medidas propuesta atendiendo a dichos criterios. Asimismo, tal y como se desarrolla en el numeral 3 del presente documento se procede a ajustar el ámbito de aplicación atendiendo a los comentarios allegados.

Finalmente es de informar que actualmente apoyados por una empresa experta en la medición y análisis de datos, la CRC se encuentra desarrollando ejercicios de psicología del consumidor a usuarios de servicios de comunicaciones, cuyos resultados permitirán medir la percepción que tienen los usuarios frente a las medidas propuestas así como frente a algunos escenarios planteados por la industria en la etapa de discusión del presente proyecto regulatorio, determinando así el beneficio y conveniencia de la implementación de las mismas, tal y como se desarrolla en el Anexo 5 del presente contrato. Es de mencionar que dichos ejercicios abordan una fase cuantitativa y otra fase cualitativa.

**ANDESCO**

<u>Normas del RPU para televisión</u>

Señala la necesidad de que se considere un capítulo especial en asuntos de televisión; la evidencia mostrada por la CRC da cuenta de que los servicios de televisión por suscripción son los que tienen una mejor valoración por parte de los usuarios, lo que puede servir de indicio que a menor número de normas, mejor percepción del servicio.

Indica que es importante revisar con detenimiento las normas a incluir sobre protección de usuarios de televisión paga partiendo de una disminución de las obligaciones y requisitos que faciliten la competencia con Over The Top Services (OTT's). Señala que se debe evitar la dualidad del régimen de protección de usuarios de televisión y telecomunicaciones, pero sin perderse de vista que hay aspectos que ameritan una regulación especial en materia de protección de usuarios de televisión tales como: peticiones y quejas, compensación por fallas, cobertura como elemento esencial del contrato, posibilidad de ofertas de contenidos generalizadas o caracterizadas, servicios de TV prepago, conductas prohibidas a los usuarios, entre otros.

Manifiesta que en varios artículos relacionados con TV por suscripción, se han cambiado las reglas actualmente dispuestas, por ejemplo, en materia de oferta caracterizada, compensación de servicios, terminación del contrato por imposibilidad del servicio. Igualmente, la propuesta del RPU busca derogar el Acuerdo 11/06, sin que se revise con dicha entidad cuál es el efecto de dicha derogatoria en las facultades de control y vigilancia en materia de protección de usuarios que aún permanece en dicha autoridad.

Duplicidad de reportes y tipología de reclamos

Señala frente al Anexo 4, que se pretende incluir nuevos reportes de información de PQRS, distinto a los incluidos en la Circular Única SIC, sobre a) informe global de solicitudes de los usuarios (numeral 4.2.2.1 de la Circular Única); b) informe específico de inconformidades (numeral 4.2.2.2.); c) informe de compensaciones (numeral 4.2.2.3.), lo que pone de presente que se generaría una duplicidad de reportes para los PRST. Menciona que la CRC busca modificar la tipología de reclamos, pero no obstante todavía se incluyen 44 motivos de PQRS, sin que se definan cada uno de esos tipos.

Indica que es importante eliminar la dualidad entre ciertos tipos de quejas y peticiones, y reducir los tipos propuestos (de forma que éstos lleguen al mínimo número de tipos relevantes para que en el contexto de la metodología RIA se puedan efectuar diagnósticos que asocien inconformidades que perciben los usuarios con los problemas que las causan).

Resalta la necesidad de que incluyan descripciones de cada tipo o causal, así como definiciones que permitan la diferenciación entre interacciones, peticiones y quejas. Las interacciones con los clientes no pueden considerarse siempre como peticiones o quejas.

Presunción Tácita

Señala frente a la eliminación de la viabilidad de presumir la voluntad del usuario dispuesta en el numeral 6.10 (impuesta con anterioridad), considera que no existe suficiente evidencia para afirmar que la utilización de este mecanismo se esté utilizando en forma indebida para todos los servicios. Por lo general se ha evidenciado algunos problemas, sin hacerse referencia a su escala, con servicios ofrecidos por proveedores de contenidos y aplicaciones. Por el contrario, su eliminación, puede reducir los beneficios que puede obtener el usuario por servicios ofrecidos bajo esa modalidad. Por ejemplo, se

considera que cuando los servicios generen un beneficio para el usuario, deberían permitirse bajo ciertos requisitos.

Manifiesta que la medición de impacto propuesto por la consultoría con base a las metodologías RIA estudiadas y de la (OECD, Consumer Policy Toolkit, 2011), parten del supuesto de la identificación del problema y alertan sobre el riesgo de asumir situaciones individuales o de percepción como la base de la existencia del problema. Indica que debe determinarse la envergadura del detrimento, su causa y determinar su verdadera escala, para justificar una intervención.

Por lo anterior, considera que debe permitirse, la presunción de la voluntad cuando se trate de servicios o modificaciones que beneficien al usuario, con lo cual se facilita su acceso para el usuario y se facilita la relación de servicio al cliente.

Manifiesta que el impacto de impedir presunción de voluntad para este tipo de ofertas son las siguientes:

- Se excluye la posibilidad de que el cliente reciba ofertas de servicios gratuitos por un tiempo, en tanto para recibirlos el usuario debe contar con su consentimiento. Con base a la sicología del consumidor es claro que este no siempre toma las mejores decisiones para sí mismo o incluso no se detiene hay veces a tomar decisiones que le generan costo o un esfuerzo adicional para et estudio de la información correspondiente. Partiendo de esta falencia, también debe dársele herramientas para que el cliente acceda a ofertas especiales.
- Se complejiza la relación proveedor usuario para el acceso a nuevos servicios.
- Se aumentan los costos para los proveedores en el lanzamiento de servicios adicionales o ventajosos para los usuarios.
- No se permite el movimiento dinámico de los servicios, desincentiva el lanzamiento de ofertas que promueven la competencia y profundiza la aversión al cambio del usuario.

**CRC/** En primer lugar respecto a los servicios de televisión por suscripción, si bien se pretende generar un Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones convergente, también resulta imperioso reconocer las particularidades que presenta el servicio de televisión, así como sus verdaderas problemáticas, por lo cual en los casos en que proceda se ajustarán las medidas propuesta atendiendo a dichos criterios.

En segundo lugar, es de aclarar que actualmente la CRC se encuentra desarrollando el proyecto regulatorio "Hoja de ruta para la determinación del marco regulatorio de economía digital", el cual tiene como objetivo analizar las nuevas dinámicas de los mercados digitales y las implicaciones de estas dinámicas en el marco regulatorio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Es así como actualmente no se cuentan con los insumos para determinar las condiciones que deben regir dichos mercados, por lo cual las modificaciones requeridas con ocasión de los resultados del análisis en mención, serán debidamente desarrolladas por parte de la CRC, atendiendo a las necesidades del mercado TIC.

Por otra parte, en relación con la supuesta duplicidad de reportes de información que se causarían con ocasión del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, es de aclarar que los mismos han sido construidos conjuntamente con las autoridades de vigilancia y control, esto es Superintendencia de Industria y Comercio y Autoridad Nacional de Televisión, en aras de generar un único reporte de información respecto de las peticiones, quejas/reclamos y recursos, de tal forma que nos permita centralizar la información, conocerla oportunamente y ejercer las respectivas funciones que corresponden a cada Entidad.

Finalmente, respecto de la eliminación de la estipulación de prohibir en cualquier caso la presunción de la voluntad del usuario, es de aclarar que en línea con lo expuesto en el numeral 8 del presente documento, de conformidad con el artículo 38 de la Ley 1480 de 2011, norma que contiene el Estatuto del Consumidor, en ningún caso procede la presunción de voluntad del usuario; por lo cual la regla debe ser la aceptación expresa por parte de los usuarios, que en última instancia es quien puede determinar si quiere contratar un servicio o no y decidir si este lo beneficia o no. De conformidad con lo anterior y atendiendo a que los contratos de prestación de servicios de comunicaciones son por regla general contratos de adhesión, resulta procedente incorporar la prohibición de estipular cláusulas que permitan al operador, modificar unilateralmente el contrato o presumir la voluntad del usuario, señalando la ineficiencia de pleno derecho de las mismas.

**VIRGIN**

Manifiesta que ni en el acápite correspondiente a las facultades de la CRC para expedir el RPU, ni en la parte motiva del proyecto sometido a consideración de la comunidad, se hace mención de la DECISIÓN 638, mediante la cual la Comunidad Andina de Naciones, expide los "Lineamientos para Protección al Usuario de Telecomunicaciones de la Comunidad Andina", norma de carácter superior, que determina el contenido de las normas internas que debe contener el RPU, por lo cual sugiere la revisión integral del RPU a fin de que se encuentre totalmente armonizado y siga los lineamientos establecidos en la norma superior.

Señala que las normas establecidas en el Régimen de Protección de Usuarios expedido por la CRC porque son disposiciones jerárquicamente superiores y su vigencia e integración modificatoria al RPU no dependen de la conducta volitiva de la CRC y por ello, en ese sentido, no se "…integrarán al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones…", como dice el proyecto, sino que se tendrán en cuenta para la incorporación de los cambios ordenados por estas.

Sobre el concepto de prestación de servicios, señala que para efectos del cabal entendimiento de las normas regulatorias debe precisarse ¿Qué entiende la CRC con "prestación del servicio"?: Para VIRGIN está basado en el modelo eTOM que afinan los grupos de procesos definidos en su antecesor, el TOM y que significa: Atraer, vincular, aprovisionar, asegurar, fidelizar, retener, despedir. Está dado en la

experiencia completa de la marca hacia los usuarios, los beneficios que se les puedan ofrecer y la experiencia de servicio.

**CRC/** Es de aclarar que los lineamientos dados por la Decisión Andina 638 de 2006[4], han sido tenidos en cuenta por parte de la CRC en sus pasados Regímenes de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones, así como en la formulación de las medidas regulatorias propuestas con ocasión del presente proyecto regulatorio.

Por otra parte, en el caso que nos ocupa y atendiendo a los términos dispuestos en la propuesta regulatoria es claro, que prestación de servicio, se entiende como el suministro de los servicios de telefonía, internet y/o televisión cerrada, que hace un operador de servicios de comunicaciones a un usuario, en virtud de un contrato celebrado con este, a cambio del pago de una suma de dinero. Al respecto es de aclarar que tal y como lo ha manifestado la CRC en múltiples ocasiones, la celebración del contrato atiende a la prestación de servicios bajo la modalidad prepago y pospago.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Contexto Macro económico adverso

Señala que la pérdida de valor del peso colombiano frente al dólar, ha provocado importantes consecuencias que han debilitado el desempeño del sector y establecen nuevos retos para fomentar su crecimiento. En primer lugar, la escalada de la inflación muy por encima de la meta fijada por el Banco de la República no ha sido contrarrestada con incrementos de igual magnitud en los precios del sector de telecomunicaciones. De esta manera, el sector se caracteriza por tener precios bajos y estables en detrimento del valor real de sus ingresos.

Los retos de la regulación: El caso de las OTT

Considera necesario que la CRC tenga en cuenta el impacto que tiene el uso de otros medios de comunicación a través de las plataformas y aplicaciones como WhatsApp, Facebook, Viber, Skype, Netflix, Uber, en los mercados regulados, pues esta situación genera desequilibrios y asimetría en las cargas. Señala que la regulación debería privilegiar la facilidad de aplicación de las herramientas digitales en la protección de la calidad del servicio como lo vienen haciendo gran parte de los jugadores, que no solo promueven una mayor competencia entre los operadores por la captura de clientes, sino que reducen los costos y aumenta la eficiencia de los procesos y relaciones comerciales.

Televisión Comunitaria

[4] *"Lineamientos para la protección al usuario de telecomunicaciones de la Comunidad Andina"*

Considera que no se deberían expedir condiciones particulares y asimétricas para estos operadores, dada la incidencia que los mismos están teniendo sobre la competencia de acuerdo con lo indicado en el documento *"El Futuro del Sector Audiovisual en el marco de la Convergencia Tecnológica en Colombia"* elaborado por el Departamento Nacional de Planeación, y el estudio de *"Análisis de Mercados Audiovisuales en un Entorno Convergente"* de la CRC. Atendiendo sus principales conclusiones, sugiere que se ajuste el contenido de la propuesta regulatoria en comento.

Indica que el estudio de la CRC ya encuentra suficientes elementos para declarar que la TV por suscripción y la TV comunitaria son parte del mismo mercado. Señala que la CRC analizó la situación competitiva de los operadores de TV comunitaria y la presión que ejercen sobre el mercado de paquetes básicos de televisión. Dice el estudio que los operadores comunitarios ofrecen un número significativo de canales que hace su oferta comparable a la de los paquetes básicos, y que en la encuesta llevada a cabo, la segunda razón para suscribirse al servicio de TV Comunitaria es la variedad de canales que ofrece. En este sentido se concluye que "la oferta de los operadores de televisión comunitaria a nivel de atributos es comparable para el usuario a la oferta de televisión por suscripción, y puede crear restricciones competitivas a los paquetes básicos de televisión. De esta manera, estos dos tipos de paquetes, básicos y comunitarios, pueden pertenecer al mismo mercado". En este sentido considera que no deberían existir nuevas medidas asimétricas para operadores que conforman un mismo mercado, profundizándolas aún más, dadas las actualmente existentes:

**CRC/** En primer lugar es de aclarar que actualmente la CRC se encuentra desarrollando el proyecto regulatorio "Hoja de ruta para la determinación del marco regulatorio de economía digital", el cual tiene como objetivo analizar las nuevas dinámicas de los mercados digitales y las implicaciones de estas dinámicas en el marco regulatorio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Es así como actualmente no se cuentan con los insumos para determinar las condiciones que deben regir dichos mercados, por lo cual las modificaciones requeridas con ocasión de los resultados del análisis en mención, serán debidamente desarrolladas por parte de la CRC, atendiendo a las necesidades del mercado TIC.

Ahora bien, frente al servicio de televisión comunitaria, es de aclarar que, si bien con ocasión del proyecto regulatorio denominado "*Análisis de mercados audiovisuales en un entorno convergente"* se determinó que dicho servicio hace parte del mismo mercado del servicio de televisión por suscripción, sugiriendo que no deben existir diferencias regulatorias respeto de estos servicios, a su vez indica que la equivalencia de condiciones debe ser paulatina. Es así como atendiendo a estos criterios por primera vez será expedido un Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, incluyente para el servicio de televisión comunitaria, reconociendo la naturaleza de dicho servicio, la condición de asociado que tienen los usuarios, y sus demás particularidades.

**TELMEX**

Solicita que se contemple la protección de los derechos de todos los usuarios de servicios audiovisuales y de telecomunicaciones, independientemente de la tecnología y/o plataforma que se implemente para su acceso.

De conformidad con lo expuesto, señala que la Comisión debe centrar el ejercicio de sus facultades como Regulador en: (i) nivelar la cancha de juego entre actores tradicionales y nuevos actores, ya que las asimetrías se pueden acentuar al imponer cada vez mayor obligaciones (incluidas las de protección de derechos de los usuarios y de calidad) para actores tradicionales; para el efecto, la Comisión debe realizar un análisis de simplificación y racionalización de las normas vigentes, y (ii) en caso de lo considere pertinente, determinar aquellos mínimos regulatorios que deberían garantizarse a todos los usuarios, de manera que se protejan los derechos de los usuarios de servicios de TIC y audiovisuales prestados por los OTT.

**CRC/** En primer lugar es de aclarar que actualmente la CRC se encuentra desarrollando el proyecto regulatorio "Hoja de ruta para la determinación del marco regulatorio de economía digital", el cual tiene como objetivo analizar las nuevas dinámicas de los mercados digitales y las implicaciones de estas dinámicas en el marco regulatorio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Es así como actualmente no se cuentan con los insumos para determinar las condiciones que deben regir dichos mercados, por lo cual las modificaciones requeridas con ocasión de los resultados del análisis en mención, serán debidamente desarrolladas por parte de la CRC, atendiendo a las necesidades del mercado TIC.

**COMCEL**

Comentarios al documento OCDE *"Protecting Consumers through Behavioral insights - Regulating the Communications market in Colombia".*

- Principio de Información

Manifiesta que, en ocasiones la información que por regulación se obliga a suministrar al usuario es tan compleja y densa, que más que traducirse en un mecanismo para facilitar el conocimiento de la regulación existente se torna en una barrera para que el usuario tome decisiones informadas. Por ello, considera acertada la sugerencia de la OECD, de contar con un sistema de información completa/general, que incorpore información relevante la cual además podría ser provista en línea, mediante mecanismos electrónicos (no sería necesario el esquema de cartelera consagrado en el

numeral 1.1.1.1. del Título III de la Circular Única de la SIC) o correos electrónicos de los usuarios, cuando el usuario lo requiera.

Indica que debe trabajarse en simplificar la información a suministrar diseñando formatos simples de trámites y/o procedimientos puntuales que serían desarrollados y estandarizados por la CRC de común acuerdo con los operadores; así como realizar un riguroso análisis de pertinencia de información de manera que se suministre al usuario aquella que requiera y eventualmente información adicional por demanda, evitando la entrega de gran cantidad de información que termina dificultando la toma de decisiones y saturando al usuario.

Hace un llamado a la CRC, para acoger la recomendación que hace la OECD de promover la generación de información que sirva para motivar a los usuarios para conocer y comprender la regulación para servicios de comunicaciones, en los términos anteriormente señalados.

- Mecanismos de servicio al cliente.

Señala que resulta conveniente la generación y entrega de información simplificada y por demanda del usuario, lo cual no sólo mitiga el efecto nocivo de la saturación de información a la que los usuarios se ven expuestos, como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, sino que además facilita a este el conocimiento consciente sobre asuntos y/o tramites puntuales que sean de su interés y que sean necesarios para la toma de decisiones.

Solicita que se revise el mecanismo de envío a los usuarios de un SMS Código 85432 con la palabra "QUEJA", en tanto se trata de un mecanismo que ha demostrado ser ineficiente y que ha servido para confundir a los usuarios, quienes en múltiples ocasiones envían la palabra "QUEJA", sin que exista la intención de formular un a petición, queja, reclamo o recurso. Señala que no resulta en este punto acertada la sugerencia de la OECD de cambiar la palabra "QUEJA" (COMPLAINT) por "QUEJA GRATUITA" (FREE COMPLAINT), para estos SMS, pues no solo desconoce el artículo 49 de la Resolución CRC 3066 de 2011, que claramente establece que se trata de mecanismos gratuito, y más importante aún, omite analizar el efecto que esta medida ha generado.

- Mecanismos de control de consumo.

Atendiendo a los argumentos expuestos en el documento de la OCDE considera debe revisarse la obligación a los PRST de contar con un comparador de tarifas propio, indicando que duplicaría innecesariamente la información que la CRC genera a través del portal de transparencia mencionado y que podría generar confusión a los usuarios.

- Empaquetamiento de servicios

Señala que la OECD reconoce los riesgos de la intervención regulatoria "bien intencionada" que a la postre genera un perjuicio para el usuario reflejado en el incremento de los precios de los servicios y

terminales. Por lo tanto, considera importante que el documento publicado por la CRC venga acompañado de evidencia que respalde las obligaciones propuestas de suministro de información relacionada con el costo desagregado de los servicios que se puedan adquirir de forma empaquetada, máxime cuando en el empaquetamiento se realiza una única oferta con un único precio, pudiendo resultar confuso para el usuario el recibir información respecto de valores desagregados que no reflejan ofertas comerciales sobre el servicio considerado de forma desagregada.

Indica que cuando la OECD recomienda el suministro de información del paquete de servicios y de los servicios de forma separada, en ningún momento se está refiriendo al suministro del "peso" dado por el PRSTM a cada servicio dentro del paquete, sino a la oferta comercial de cada servicio de forma separada. Los beneficios de la adquisición del plan empaquetado vs los servicios individuamente contratados, son fácilmente evidenciables mediante una operación matemática en la que, a la sumatoria de los servicios individuales, se le resta el valor del paquete, siendo el resultado, el descuento y/o incentivo que tiene el usuario para adquirir servicios empaquetados.

Comentarios al Documento Soporte.

- Entorno de la relación operador-usuario. Análisis de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

Indica que la CRC plantea que los proveedores deben esmerarse en tener los canales adecuados para resolver las inquietudes y contar con las herramientas necesarias para atender los distintos requerimientos de sus clientes, al respecto precisa que como consecuencia de la regulación vigente, existen medios obligatorios de atención a los usuarios, de tal manera que no es discrecional del PRST definir cuáles serían los canales adecuados, en los términos allí planteados. Por ello, considera que es necesario que conforme a los lineamientos expuestos por la OECD en el documento publicado, la CRC revise los mecanismos vigentes y obligatorios de atención al usuario, ya que como se ha puesto de presente en múltiples ocasiones, algunos de ellos generan confusión, como es el caso del SMS con la palabra QUEJA o los complejos formularios de PQR en redes sociales, y en su lugar, propender por una nueva regulación que sea más flexible y permita a los PRST diseñar los esquemas que mejor se acomoden a las necesidades de los usuarios en un entorno en el que la tecnología ofrece alternativas eficientes de comunicación.

Manifiesta que la CRC acude a información de percepción de usuarios, de tal manera las conclusiones derivadas de su análisis pueden estar sesgadas y no reflejan un incumplimiento de la regulación de calidad vigente para servicios de telefonía e Internet móvil. Por lo cual, considera necesario que la CRC desarrolle las propuestas regulatorias teniendo como fundamento información objetiva y no simplemente encuestas de percepción y/o entrevistas que no reflejan la realidad del sector ni de los servicios.

Sugiere revisar a profundidad la pertinencia de realizar intervenciones regulatorias en esta materia, existiendo un mercado altamente competido en el cual concurren múltiples operadores con variadas ofertas en un escenario de total libertad de cambio de operador sin barreras o costos de cambio. En

este contexto, garantizado un mínimo regulatorio de protección del usuario, los temas asociados con la "expectativa" o "experiencia" resultarían mejor disciplinados por la competencia entre proveedores que por un esquema complejo que busque intervenir en procura de mejorar una "percepción de calidad de servicio".

- Comentarios a los puntos 4.2. Libertad de elección y 4.3. Contrato

En relación al punto 4.2. Libertad de elección, manifiesta que desconoce cuáles fueron los ejercicios de psicología del consumidor llevados a cabo por la CRC, así como los resultados de los mismos. Por ello, solicita socializar dichos estudios y los resultados, previa la adopción del nuevo Régimen de Protección a los Usuarios. Indica que resulta fundamental simplificar la información a suministrar, para lo cual sugiere, en línea con lo expuesto por la OECD, que se permita el suministro de información general mediante medios electrónicos (en reemplazo de las obligaciones de publicación en carteleras de la SIC) y el suministro de información específica de trámites y/o servicios por demanda del usuario.

Frente a los mensajes para adquirir contenidos, considera desacertado que se propongan medidas basadas en ejemplos de adquisición de software para computadores, ya que dicho ejemplo no guarda ninguna relación de conexidad directa ni indirecta con la prestación de servicios de comunicaciones. Señala que para mitigar la recepción no deseada de este tipo de mensajes, ya se han adoptado medidas, por parte de la CRC (RNE) y SIC (lista del NO), adicionales a las reglas vigentes que sobre la aceptación de servicios que contiene el RPU, por lo cual se requiere la evidencia que soporta la conclusión de que el usuario esta desprotegido o que desde el punto de vista psicológico se manipule o induzca en error para contratar, como se plantea en el documento soporte.

Solicita tener en cuenta que la venta de equipos terminales móviles, es independiente de la prestación de servicios móviles de telecomunicaciones, por lo cual la referencia al cobro por el estudio de crédito para la adquisición de los mismos excede el alcance previsto para el Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones que aquí se comenta.

- Comentarios al punto 5. Experiencias internacionales.

Señala que ninguno de los países analizados ha implementado la obligación de suministro de información de costos de servicios del paquete. Las obligaciones resultan coherentes con la regulación vigente en Colombia, en el sentido de exigir el suministro de información de precios de los servicios contratados individualmente.

**CRC/** En primer lugar, respecto de los comentarios formulados frente al acompañamiento que tuvo esta Entidad de la OCDE en el desarrollo del presente proyecto regulatorio, el cual concluyó con el documento denominado *"Protecting Consumers through Behavioral insights - Regulating the Communications market in Colombia",* resulta pertinente aclarar los siguientes puntos:

- Uno de los grandes objetivos del presente proyecto regulatorio es fortalecer el proceso de decisión de los usuarios, es así como atendiendo a los distintos insumos con los que hemos contado, se ha considerado que la calidad y utilidad de la información que se brinda a los usuarios no depende de la cantidad suministrada, sino por el contrario de la forma, momento y canal a través de la cual se presenta la misma. Es así como con ocasión del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se eliminan múltiples obligaciones de suministro de información que con ocasión de la Resolución CRC 3066 de 2011, se encontraban en cabeza de los operadores; lo anterior en aras de brindar solo la información que resulta necesaria para que el usuario conozca las condiciones de los servicios que pretende contratar o ha contratado, sus derechos y obligaciones, de tal forma que dicha información constituya una verdadera herramienta para la toma de decisiones que atiendan a sus necesidades y por otra parte le permitan ejercer efectivamente sus derechos y dar un debido cumplimiento a sus obligaciones.

- En el año 2017 la CRC desarrollará un proyecto regulatorio cuyo objetivo consiste en la divulgación del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el cual no solo atiende a dar a conocer a los usuarios y a la ciudadanía en general las disposiciones allí contenidas, sino también hacer uso de herramientas de educación que genere la apropiación y concientización no solo de sus derechos, la forma en que debe hacerlos efectivos sino también sus obligaciones.

- En relación con los medios de atención al usuario, es de aclarar que, con ocasión del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, reconociendo la importancia de promover el uso de las TIC en la relación operador – usuario, se abre la posibilidad a los operadores de poner a disposición de sus usuarios de nuevos canales de atención cumpliendo un mínimo de reglas, garantizando así una adecuada y eficiente recepción de las peticiones, quejas o recursos. Ahora bien, tal y como se desarrolla en el numeral 100 del presente documento, la obligatoriedad del mecanismo de atención consistente en el envío de un mensaje corto de texto -SMS- al código 85432 con la palabra "QUEJA", será eliminada.

Frente a los comentarios presentados en relación con el documento que soporta la propuesta regulatoria publicada con ocasión del presente proyecto regulatorio, la CRC considera necesario aclarar los siguientes puntos:

- Uno de los insumos para la construcción de la propuesta regulatoria que fue objeto de comentarios, fueron los resultados de psicología del consumidor desarrollados en todo el país, los cuales permitieron conocer la percepción, las dificultades y el entendimiento que tiene los usuarios de servicios de comunicaciones frente a la prestación de los servicios de comunicaciones contratados y la relación con sus operadores. Ahora bien, es de aclarar que este no es el único insumo que nos permitió determinar las problemáticas existentes, puesto que se llevó a cabo un análisis de los indicadores de quejas reportados por parte de los operadores a las respectivas entidades de vigilancia y control (Autoridad Nacional de Televisión

y Superintendencia de Industria y Comercio), así como de las quejas que presentan directamente los usuarios a la CRC.

- Si bien tal y como se explica en el punto anterior, previa a la formulación de la propuesta regulatoria se desarrollaron distintos ejercicios de psicología del consumidor; posterior publicación de dicha propuesta y recepción de los comentarios formulados a la misma; se desarrollaron nuevos ejercicios de psicología del consumidor con el objetivo de determinar respecto de la propuesta regulatoria publicada, la Resolución CRC 3066 de 2011 y una tercera propuesta construida con base en los comentarios allegados, cuál de estas genera mayor beneficio y ayuda a reducir las problemáticas que se presentan en la relación operador- usuario. Es así como posterior medición del beneficio de cada una de dichas alternativas, se relacionaron las mismas con los costos que conlleva su implementación y ejecución, garantizando así que las medidas adoptadas atiendan a criterios de costo eficiencia.

- Actualmente la CRC se encuentra desarrollando el proyecto regulatorio "Hoja de ruta para la determinación del marco regulatorio de economía digital", el cual tiene como objetivo analizar las nuevas dinámicas de los mercados digitales y las implicaciones de estas dinámicas en el marco regulatorio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Es así como actualmente no se cuentan con los insumos para determinar las condiciones que deben regir dichos mercados, por lo cual las modificaciones requeridas con ocasión de los resultados del análisis en mención, serán debidamente desarrolladas por parte de la CRC, atendiendo a las necesidades del mercado TIC.

**JOHN JAIRO LÓPEZ**

Manifiesta que si la CRC y el Min TIC tienen como objeto, proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios, así como incentivar acciones tendientes a la prevención de fraudes en la red para la promoción de condiciones de seguridad, de conformidad con los numerales 1 y 4, respectivamente, del artículo 4 de la Ley 1341 de 2009, lo cual discrepa de la realidad en primer lugar con el Decreto 2025 de 2015 y la Resolución 4738 de 2015 se cercena de tajo el derecho del que trata la Ley 1480 de 2011 llamado Estatuto del consumidor

**CRC/** Al respecto es de aclarar que, si bien en la prestación de los servicios de comunicaciones en todo momento se deben respetar y garantizar el efectivo ejercicio por parte de los usuarios de sus derechos, es necesario reconocer que actualmente se presenta la problemática de hurto celulares, lo cual no atenta solo la seguridad de la ciudadanía, sino a su vez con la vida de los colombianos, de acuerdo con las cifras de homicidios con ocasión del hurto de celulares, reportadas por la Policía Nacional. De conformidad con lo anterior, las políticas públicas en su lucha por disminuir la tasa de hurto de celulares y brindar seguridad a los ciudadanos, han implicado que la regulación imponga cargas para los usuarios de servicios de comunicaciones en relación con la compraventa de equipos terminales y el manejo de

los mismos. Es así como se evidencia entonces, que contrario a lo establecido en el presente comentario la normatividad no genera discrepancias, sino por el contrario se armoniza permanentemente para combatir problemáticas que afectan a toda la ciudadanía.

**EMCALI**

Indica que el incluir el servicio de televisión por suscripción en este mismo régimen y el hacer extensivas las condiciones de protección para este servicio, genera que de forma intempestiva los operadores deban adaptarse a una regulación muy diferente a la aplicable actualmente. Esto teniendo en cuenta que el servicio de televisión por suscripción se compone de características muy diferentes a los demás servicios de comunicaciones y por tanto debe ser regulado por un régimen independiente y diferente, que tenga en cuenta las características propias de este servicio.

Sugiere incorporar el título de definiciones de la forma como se encontraba detallado en la resolución CRC 3066 de 2011, teniendo en cuenta que las mismas permiten facilitar la comprensión, interpretación y aplicación de dicho régimen.

Señala que en algunos apartes se habla de días hábiles siguientes y en otros como días siguientes. Se sugiere aclarar cuándo son días hábiles y cuando calendario.

**CRC/** En primer lugar es de aclarar que si bien uno de los principales objetivos del presente proyecto regulatorio es la creación de un Régimen convergente de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, que responda a las necesidades actuales de los usuarios y a los paquetes de servicios ofrecidos en el mercado, en esta norma se reconocerán las particularidades del servicio de televisión cerrada, las problemáticas que se presentan, así como los requerimientos específicos de operadores y usuarios en la prestación de dicho servicio.

Ahora bien, respecto del comentario presentado frente a las definiciones, es de mencionar que el presente Régimen atiende a criterios teóricos de simplicidad normativa y de lenguaje, en aras que sea de comprensión por cualquier persona con independencia de su nivel educativo o estrato social. Es así como la redacción ha sido presentada de forma sencilla y clara, por lo cual en los casos en que se requieran definiciones en el mismo texto del artículo se encontrarán, sin que el lector requiera remitirse a otro aparte del documento.

Finalmente, en cuanto a los comentarios respecto de la necesidad de hacer explícito cuando se trata de días hábiles, es de recordar que de conformidad con el artículo 62 de la Ley 4 de 1913[5], *"En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario.",* por lo cual en el caso en que expresamente no se indique que se

[5] *"Sobre régimen político y municipal."*

trata de días calendario, la respectiva norma hace referencia a días hábiles. No obstante, lo anterior y en aras de generar mayor claridad se dejará explícito en la redacción de este artículo y de las demás disposiciones del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, si se trata de días hábiles o calendario.

**SOLMARINA DE LA ROSA**

Solicita que se incluya el derecho fundamental dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política y la Decisión CAN en la versión definitiva y aprobada del Régimen de Protección al Usuario, a fin de consagrar y proteger las comunicaciones personales privadas contra interceptaciones arbitrarias.

**CRC/** Se acoge el comentario, por lo cual será incluido expresamente el derecho del usuario a la inviolabilidad de sus comunicaciones, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones."*

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Sugiere que se establezca en el nuevo RPU un acápite independiente para la adopción de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC), en la relación proveedor – usuario de los servicios de comunicaciones.

Recomienda que en las menciones a las cláusulas de permanencia mínima, se incluya su definición conforme al nuevo alcance, o bien, que se fijen las remisiones correspondientes a la Resoluciones CRC 4444 de 2014, 4458 de 2014 y 4506 de 2014 , donde aplique.

Indica que no debe eliminarse la buena fe como principio, ya que de esta se derivan obligaciones precontractuales y contractuales, como el deber de información y el trato respetuoso, fundamentales para las relaciones de consumo.

Manifiesta que la protección al medioambiente debe continuar siendo un principio de la regulación para usuario, especialmente mediante campañas y procedimientos que fomenten la recolección de los equipos terminales y dispositivos necesarios para la prestación de los servicios que se encuentren en desuso por parte de los usuarios.

Considera respecto de los plazos, debe aclararse expresamente si se trata de días hábiles o de días calendario, ya que los usuarios no tienen por qué conocer la presunción del artículo 70 del Código Civil.

Manifiesta la importancia de la difusión de los canales de atención digitales, ya que con el éxito de su masificación, se consolidarán nuevas formas de contacto más cercanas y eficientes para los usuarios, e igualmente, se descongestionarán los medios de atención tradicionales, tal como han insistido los operadores.

Considera que debería hacerse mención a la Decisión CAN 462 de 1999, porque corresponde a la normativa de la Comunidad Andina respecto del comercio de servicios de telecomunicaciones, la cual estableció algunos derechos de los usuarios finales de estos servicios.

**CRC/** En primer lugar en relación con la sugerencia de implementación de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en el nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, es de mencionar que en el año 2016 se desarrolló una prueba piloto para la implementación de dichos mecanismos, finalizada la cual, se adelantaron en el cuarto trimestre de 2016 ejercicios de psicología del consumidor que permitieran a la CRC conocer la experiencia y percepción de los usuarios respecto de dicha prueba piloto así como del establecimiento definitivo de dicha medida. Es así como con dichos insumos, esto es los resultados de la prueba piloto y de los ejercicios de psicología del consumidor, la CRC en el primer trimestre de 2017, procederá a determinar la conveniencia y necesidad de establecer regulatoriamente la implementación de estos mecanismos.

En segundo lugar, en relación con las Resoluciones CRC 4444 de 2014, 4458 de 2014 y 4506 de 2014, es de aclarar que por virtud de las mismas, se llevaron a cabo modificaciones a la Resolución CRC 3066 de 2011, por lo cual dichas Resoluciones modificatorias hacen parte integral de la última norma en mención. De conformidad con lo anterior, atendiendo a que el Nuevo Régimen derogará la misma, a su vez derogará aquellas normas que la modificaron, por lo cual no resulta procedente como se solicita en este comentario hacer remisión a las mismas.

Frente al principio de buena fe, es de aclarar que el mismo rige la celebración y cumplimiento de todos los contratos, ahora bien, consideramos que no es necesario incluirlo expresamente en la norma que se soporta en el presente documento, en tanto las obligaciones allí dispuestas, son establecidas a lo largo del Régimen.

Por otra parte, en relación con el principio de protección al medio ambiente, es de aclarar que en el año 2011, momento en el cual fue expedida la Resolución CRC 3066 de 2011, esta Entidad evidenció la necesidad de incluir dichas medidas como un principio rector del Régimen. Sin embargo actualmente los operadores, adelantan campañas y labores al respecto, en atención a disposiciones normativas que consagran medidas específicas, por lo cual si bien esta Entidad considera que no resulta necesario incluirlo en la presente Resolución como un principio es de recordar que ya desde el artículo 28 de la propuesta regulatoria se establece "*Los comercializadores deberán realizar campañas informativas para la devolución de equipos terminales en desuso, indicando los respectivos lugares, fechas y horarios de*

*entrega.".* De conformidad con lo anterior se evidencia entonces, que en ningún momento el propósito es eliminar la obligación de los operadores de adelantar campañas de devolución de equipos en desuso.

En cuanto a los comentarios respecto de la necesidad de hacer explícito cuando se trata de días hábiles, es de recordar que de conformidad con el artículo 62 de la Ley 4 de 1913[6], *"En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario.",* por lo cual en el caso en que expresamente no se indique que se trata de días calendario, la respectiva norma hace referencia a días hábiles. No obstante, lo anterior y en aras de generar mayor claridad se dejará explícito en la redacción de este artículo y de las demás disposiciones del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, si se trata de días hábiles o calendario.

Finalmente, en relación con el comentario que sugiere la mención de normas supranacionales, al respecto es de aclarar que no resulta necesario atendiendo a criterios de simplicidad, lo cual no implica que el nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Servicios de Comunicaciones, no atienda los criterios y lineamientos allí dispuestos.

## 2. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO.

**DIRECTV**

Señala la necesidad de incorporar metodologías de análisis costo-beneficio debido a la importancia que tiene el uso eficiente del dinero destinado en regulación, declara que es importante asumir la metodología RIA buscando siempre consolidar las mejores prácticas regulatorias.

También comenta que esta metodología RIA es una recomendación de buenas prácticas de la OCDE, análisis que debe buscar: (I) responder a objetivos políticos claramente identificados, y ser eficaces en el logro de esos objetivos; (II) tener una base legal y empírica sólida; (III) producir beneficios que justifiquen los costos, teniendo en cuenta los efectos económicos, ambientales y sociales; (IV) minimizar los costos y las distorsiones del mercado; (V) promover la innovación a través de incentivos de mercado y los enfoques basados en objetivos; (VI) ser claro, sencillo y práctico para los usuarios; y (VII) ser compatible con otras normas y políticas.

Señala que una mala comprensión de los problemas actuales o de los efectos indirectos de la acción gubernamental puede socavar los esfuerzos de regulación y dar lugar a fallos de la misma.

Indica que el CONPES 3816 de 2014 *"Mejora normativa: análisis de impacto"* estableció que la regulación que se expidiera por las diferentes entidades estatales debía hacerse partiendo del análisis del impacto

[6] *"Sobre régimen político y municipal."*

normativo de acuerdo con los criterios de necesidad, impacto ambiental, impacto social, población afectada, entre otros.

**TIGOUNE, EDATEL, ETP**

Los anteriores operadores argumentan que según estudios expuestos por la misma CRC como *"la medición de percepción de calidad de servicios de telecomunicaciones"* se ha evidenciado mejoras en la percepción de calidad, esto muestra los esfuerzos del sector frente a este tema.

También indican que los esfuerzos regulatorios y de la industria han propugnado por mejoras sustanciales en las acciones de protección a los usuarios, e insisten en que la principal misión de la CRC en el presente proyecto regulatorio sea mantener en primera instancia los estándares regulatorios actuales de protección a los usuarios, y, en segundo lugar, fomentar conjuntamente con los operadores la adopción de medidas concretas para la mejora continua del servicio.

Señalan que con la información y datos expuestos respecto a la calidad en Colombia para los servicios de telecomunicaciones se encuentra en un nivel alto respecto a los demás países, para reforzar este sentido adjuntan datos recolectados por ANDESCO en el cual presentan un bechmarck entre países y sus diferentes regulaciones.

Exponen que el establecimiento de medidas regulatorias dirigidas a una industria, deben respetar los márgenes de posibilidad de generación de ambiente competitivo, de lo contrario, las medidas regulatorias se tornan en degenerativas para el logro de ese entorno, esto declarando que algunas de las cargas económicas que traerá el nuevo RPU se reflejarán en un aumento de costos de la producción de servicios del sector TIC.

**TELMEX**

Indica que no es clara la metodología en el documento soporte publicado ni en la elaboración del proyecto regulatorio ya que:

- En el documento soporte no se expone cuál es el sustento de cada una de las modificaciones propuestas, artículo por artículo.

- Para evidenciar algunas problemáticas, el documento soporte en algunos casos parte del análisis de una PQR presentada por un usuario, de la que infiere una problemática de industria, sin que la misma esté sustentada en análisis más profundo, que permita a los operadores evaluar si dicho cuello de botella es o no una problemática de industria o de algún operador en específico.

- La economía del comportamiento es una de las metodologías con las que cuenta el Regulador para identificar aquellos cuellos de botella que se deben analizar para simplificar la relación usuario-operador. Sin embargo, una vez el Regulador identifique el cuello de botella, deberá realizar un

análisis más detallado, por ejemplo, bajo metodología de análisis de impacto normativo, que le permita determinar cuál medida resultaría más eficiente a nivel de costos y beneficios.

Señala que algunos de los estudios de economía del consumidor se estaban adelantando, lo que implica que el proyecto y las posibles soluciones se construyeron sin el sustento o el soporte de estudios terminados y que ya han sido plasmadas en un proyecto normativo, incluso antes de conocer todos los resultados de los estudios que la Comisión contrató para el análisis de la modificación del régimen.

Comenta sobre la ausencia de un Análisis de Impacto Normativo que evidencie el impacto para la industria, dado que un análisis bajo economía del comportamiento no resulta suficiente.

Señala que la OCDE en diferentes documentos de mejores prácticas regulatorias, ha sido insistente en la necesidad de evaluar los proyectos regulatorios a través de la de la metodología RIA. Y recuerda que esta mejor práctica internacional ha sido recogida en el Documento Conpes 3816 del 2014 del Consejo Nacional de Política Económica y Social, el cual entre otras cosas consagró lo siguiente:

Hace un llamado a la CRC para que implemente un análisis de evaluación de proyectos regulatorios bajo la metodología RIA, en especial en las propuestas de mayor impacto, de manera que las mismas cuenten con una valoración detallada a nivel económico, financiero, social del impacto que puedan generar, con el fin de minimizar el riesgo de adoptar regulación innecesaria o ineficiente que distraiga recursos de inversión en medidas que no son costo eficientes, retrasando la masificación y penetración de los servicios con mayores capacidades, y aminorando la innovación y apropiación de nuevas tecnologías.

**CRC/** En primer lugar, esta Entidad considera necesario aclarar que contrario a lo afirmado por TELMEX en sus comentarios, si bien uno de los principales insumos con que contó esta entidad para la construcción de la propuesta regulatoria fueron los resultados obtenidos con ocasión del desarrollo de ejercicios de psicología del consumidor en el año 2014, en el cual se pudieron evidenciar las percepciones, problemáticas y necesidades de los usuarios en su relación con sus operadores; estos ejercicios no corresponden a los desarrollados posterior publicación de la mencionada propuesta regulatoria, dado que con estos últimos el objetivo que pretendió alcanzar la CRC fue determinar de cara a los usuarios, si las medidas propuestas permiten contribuir a la mejoría en la relación operador – usuario, tal y como se desarrolla en el Anexo 5 del presente documento.

Ahora bien, respecto a los otros comentarios presentados en este punto, es de mencionar que la CRC es consciente que el mejoramiento en la relación operador – usuario, traerá consigo beneficios para todos los agentes participantes de la cadena de valor de las comunicaciones. Esto se puede evidenciar en los esfuerzos que ha hecho la CRC en comprender el comportamiento del usuario de servicio de comunicaciones, tal y como lo consignó la OCDE en su documento, *"Protecting Consumers Through Behavioural Insights: Regulating The Communications Market In Colombia"*, en el cual queda explicito que el nuevo régimen de protección de usuarios y los esfuerzos hechos en protección de usuarios tienen como objetivo hacer que el mercado funcione mejor.

Ahora bien, lo anterior no obsta para que la CRC entienda y comparta la necesidad de establecer políticas regulatorias basadas en evidencia, esto con el fin de asegurar: i) una adecuada identificación del problema y sus causas, ii) incrementar la probabilidad de alcanzar el objetivo propuesto por la iniciativa regulatoria, y iii) asegurar que los recursos escasos de la sociedad sean invertidos eficientemente y que en posterior a su implementación los beneficios superen a los costos.

Por tanto, es claro que la CRC debe incorporar dentro de su ejercicio regulatorio herramientas que midan el impacto de las propuestas regulatorias, diferenciando y siendo explícitos en los costos y efectividad de las mismas.

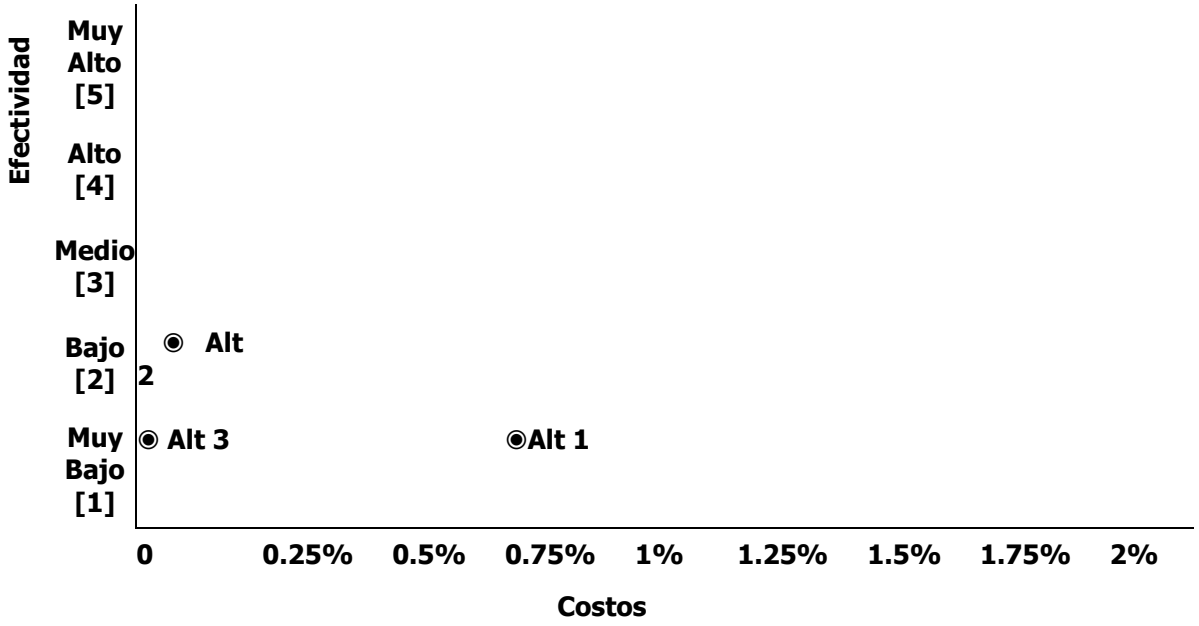
Entendiendo la importancia de este análisis, la CRC emprendió un análisis costo - efectividad el cual busca establecer la medida que resulte más conveniente respecto a las siguientes temáticas: i) Línea de atención telefónica, ii) Oficina física de atención, iii) Mecanismos de Control de Consumo y iv) Reconexión ante la suspensión del servicio por el no pago oportuno por parte del usuario.

Para esto se requirió información de los operadores que representan el 95% del mercado, acerca de los costos que le implicaba la implementación de cada uno de los tres escenarios propuestos, los cuales corresponden al vigente Régimen de Protección de Servicios de Comunicaciones, esto es la Resolución CRC 3066 de 2011; a la propuesta regulatoria publicada en mayo de 2016 y finalmente el último escenario fue construido atendiendo a los principales comentarios y propuestas allegados por parte de la industria respecto de estas 4 temáticas.

Referente al tipo de análisis propuesto la CRC utilizó como ya se mencionó una metodología de evaluación de la propuesta económica en Análisis Costos – Efectividad, la cual es una forma de análisis económico que compara los costos relativos con los resultados (efectos) de dos o más cursos de acción. En síntesis, se estiman los costos de las alternativas propuestas, adicionalmente se estima un valor de efectividad para cada propuesta, el tercer y último paso es evaluar la relación entre costo y efectividad para identificar propuestas optimas sobre las no óptimas.

Es así, tal y como se evidencia en la siguiente gráfica, este análisis comparativo busca descartar las alternativas que son más costosas y que traen la misma efectividad esperada.

**Comparativa entre alternativas**




Es así como los resultados de dicho Análisis de Costo – Efectividad respecto de las temáticas objeto de estudio, se presentan en los Anexos 1,2,3 y 4 del presente documento de respuesta a comentarios.

## 3. ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Manifiesta que no encuentra en el documento soporte estudios o análisis que justifiquen la necesidad de hacer más detalladas las especificaciones para que proceda la exclusión del régimen. En la práctica se haría más complejo el proceso de oferta y se tendrían que hacer modificaciones al esquema ya definido para los productos de los segmentos corporativos.

Indica que lo anterior, también puede conllevar a una mayor incertidumbre respecto de la competencia de la SIC cuando se trate de contratos corporativos pues hace más compleja su diferenciación del régimen aplicable, en cuanto hay que hacer una revisión caso a caso de la totalidad del contrato y confrontarlo con el régimen de protección de usuarios para determinar las normas que le aplican, si las

propias de la relación contractual en ejercicio de la autonomía de la voluntad, o el RPU o en el peor de los escenarios ambos.

**EMCALI**

Señala que la propuesta de incluir dentro del RPU contratos corporativos, desequilibra la relación contractual que existe entre operadores y clientes corporativos, teniendo en cuenta que puede significar un grave riesgo económico para los operadores, pues el perder el valor invertido por costos de conexión no es comparable al perjuicio que el cliente percibe por el leve incumplimiento por una mínima falla de disponibilidad del servicio. Lo anterior en caso de que el usuario corporativo pueda terminar en cualquier momento el contrato, sin que se pueda pactar una cláusula de permanencia especial para estos clientes.

**AVANTEL**

Indica que bajo un manejo responsable y serio del operador, no todos los usuarios corporativos son sujetos de exclusión del RPU, pues esta prerrogativa debe atender los criterios establecidos por el operador para atender a sus clientes, que en el caso de Avantel, están basados en la importancia que aquellos representan para la compañía desde el punto de vista estratégico y comercial y por ende, en la posibilidad de brindar opciones de comunicación, servicio y atención a la medida de las necesidades del cliente.

Manifiesta que según lo manifestó la CRC, los usuarios corporativos de ninguna manera están desprotegidos, pues en todo caso son titulares del catálogo de derechos establecidos en su favor en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, cabe preguntarse, ¿cuál es el fundamento de la CRC para cambiar su posición y presumir la mala fe de los PRST con respecto a los contratos corporativos y la desprotección de esta clase de usuarios?.

Solicita a la CRC reconsiderar la modificación de esta regla de cara al impacto que conlleva, y para dar curso a lo solicitado, sugiere tener en cuenta que:

- El proyecto hace referencia a "planes" corporativos, para explicar la aplicación del régimen. Las disposiciones contenidas en la regulación tienen como destinatarios bien a los PRST como personas jurídicas o bien a los usuarios. En este sentido se sugiere hacer referencia a "usuarios corporativos", como sujetos destinatarios de las disposiciones jurídicas.
- Al identificar el sujeto de derecho al cual se estaría eximiendo de las disposiciones contenidas en el RPU, bien podría la regulación, en aras de uniformizar el concepto y garantizar la correcta aplicación del régimen, definir o establecer quiénes pueden ser considerados "usuarios corporativos"
- No es jurídicamente necesario que las partes negocien la "totalidad" de las condiciones del contrato, sino que, a diferencia de los contratos de adhesión, basta con que el usuario tenga la posibilidad de negociar las condiciones que en su criterio y según sus necesidades, representan

un interés particular para él y bajo el entendido de que no todo lo que el usuario pretenda obtener en la negociación debe ser otorgado por el PRST.

- Por regla general, toda negociación contractual parte de un texto base, previamente elaborado por alguna de las partes, en el cual se consignan cláusulas generalmente aceptadas o tomadas directamente de la ley o las normas que regulan el asunto objeto del contrato, condición esta, que de ninguna manera mengua el poder de negociación del usuario corporativo.

**DIRECTV**

Señala que los usuarios corporativos tienen la posibilidad de negociar directamente las condiciones particulares de la contratación de sus servicios con su oprador, de acuerdo a sus necesidades puntuales; y que en el proyecto regulatorio, no se ha dado a conocer evidencia que se estén presentando fallas o desprotección de los usuarios corporativos en este tipo de acuerdos contractuales, los cuales corresponden al principio de autonomía de la voluntad entre los contratantes. Por lo tanto, no considera necesario modificar la actual redacción de la Resolución CRC 3066 en ese sentido.

**ASOMÓVIL**

Considera que al definir "No se puede pactar la exclusión general a este Régimen" se está restringiendo los planes corporativos en los cuales se suelen pactar condiciones específicas, que se reflejan en los contratos firmados entre el operador y sus clientes. Indica que este hecho puede crear confusiones a los usuarios corporativos en cuanto al régimen aplicable en caso de controversias.

Menciona que la Superintendencia de Industria Comercio (SIC) en las mesas de trabajo y discusión del proyecto de régimen, manifestó no estar de acuerdo con la intención de prohibir la inclusión de la cláusula de exclusión en los contratos corporativos, toda vez que cuando se pacta el contrato, las condiciones técnicas, económicas o jurídicas se entienden excluidas del régimen, brindando seguridad jurídica al usuario. Así mismo, dicha entidad sugirió la eliminación de la obligación de la cláusula de exclusión general del régimen para los contratos corporativos y consagro en la propuesta la prohibición de la exclusión total del régimen, en tanto, que la misma profundiza la confusión jurídica.

Por ello, considera que la propuesta parte de la premisa errada que el usuario corporativo puede quedar desprotegido, no obstante, los usuarios corporativos tienen plena capacidad de garantizar los niveles de atención que más se adecuen a sus necesidades y así mismo garantice el normal y efectivo goce de sus derechos.

**ANDESCO**

Manifiesta que la CRC busca invertir la regla para que el RPU aplique a las relaciones con clientes corporativos, obligando a que los aspectos que no apliquen de dicho régimen se establezcan en los contratos.

Señala que en ninguno de los documentos presentados por la CRC se presenta cuál es la evidencia de falla que se tiene de aplicación de la regla actual. En el desarrollo de la mesa dicho organismo señaló que la excepción se convirtió en la regla general, y que a los clientes corporativos se les está aplicando contratos proforma.

Considera que la propuesta no considera la realidad de la negociación de las condiciones con clientes corporativos que realizan los PRST, con los que se acuerdan los principales aspectos del contrato y, por el contrario, impone una norma que generaría traumatismo en los contratos ya negociados, y en su control por parte de la SIC, entidad que advirtió en las mesas la dificultad que tendría para aplicar la regla propuesta.

**VIRGIN**

Señala que de conformidad con las definiciones expresas contenidas en el artículo 2 del Decreto 542 de 2014, reglamentario de la ley 1341 de 2009, debe establecerse claramente la diferencia entre los operadores, indicando de manera especial que la Resolución aplica para todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones y a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, con el fin de incluir a los OMV –los proveedores exclusivos de redes no deberán regirse por este RPU porque ellos prestan servicio al mercado mayorista. Para el efecto debe tenerse en cuenta que el Servicio de Telecomunicaciones según la Decisión 462 de la CAN y que se encuentra vigente, es el "Conjunto de funciones, ofrecidas por un proveedor, que se soportan en redes de telecomunicaciones con el fin de satisfacer necesidades de los usuarios."

**CREDIBANCO**

Considera que la provisión de contenidos y aplicaciones no puede considerarse servicios de comunicaciones. Cosa distinta es que los PCA deban hacer uso de las redes o servicios de comunicaciones para poder llegar a cumplir su rol dentro del mercado, rol que ha sido reconocido en los artículos 3 y 4 de la Ley 1341 de 2009.

**ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INTERNET**

Señala que la competencia de la Comisión Reguladora de Comunicaciones (en adelante CRC) se limita a definir el régimen de protección de los usuarios de comunicaciones y que, de esta manera, las relaciones entre los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones y sus usuarios en el ámbito de la protección al consumidor no serían competencia directa ni inmediata de dicha autoridad.

Lo anterior lo fundamenta en que, la provisión de contenidos y aplicaciones no puede considerarse servicios de telecomunicaciones. Cosa distinta es que los PCA deban hacer uso de las redes o servicios de comunicaciones para poder llegar a cumplir su rol dentro del mercado, el cual ha sido reconocido en los Artículos 3 y 4 de la Ley 1341 de 2009.

Indica que el apartado de la propuesta regulatoria que se aboca a este tema (el inciso 4 del artículo 1 y la sección que allí refiere), desborda la competencia funcional de la CRC y que es por esta razón que, la relación entre el Usuario y un Proveedor de Contenidos y Aplicaciones no debe ser regulada por dicha entidad, ya que de otro modo la propuesta regulatoria de reforma al Régimen Integral de Protección al Usuario estaría en contravía de normas de mayor jerarquía, que representa el marco estricto donde se establece la competencia de las autoridades.

Solicita que la CRC se abstenga de regular las relaciones entre usuario y PCA, quedando a su disposición para complementar lo aquí señalado o bien para entregar cualquier información adicional que se estime conveniente.

**CON-SUMMA**

Sugiere complementar que: No se podrá pactar la exclusión general o parcial a este Régimen.

**ETB**

Señala que la redacción frente a la prohibición de una exclusión general de la aplicación del RPU genera una carga operativa importante y una dificultad relevante desde el punto de vista de las contrataciones y negociaciones con los usuarios corporativos, alejándose entonces de la dinámica comercial del mercado.

**TIGOUNE**

Manifiesta que, en el marco de la autonomía de la voluntad contractual, los operadores acuerdan altos estándares de protección y atención a los usuarios corporativos, entre estos se encuentra, por ejemplo, el de disponer de personal en las oficinas propias del cliente para atender cualquier asunto que se presente dentro de la relación comercial.

Indica que los contratos empresariales o corporativos, tienen especiales características, debido a los requerimientos de servicio conforme las necesidades complejas de cada tipo de cliente. En ese sentido, no se ha evidenciado que se presenten fallas del servicio en cuanto a la exclusión de la aplicabilidad del régimen en planes corporativos. Dada la naturaleza de dicho contrato, se hace necesario mantener la redacción contenida en la Resolución 3066 del 2011. Así mismo, se entiende que con la suscripción del contrato corporativo están incorporadas la aceptación de excepción del régimen en los aspectos que sean acordados con el cliente.

Señala que de mantenerse la redacción tal y como fue propuesta, se podría generar implicaciones operacionales, comerciales y financieras. Resalta que todos los contratos corporativos o B2B cuentan con altos niveles de protección al cliente y a los usuarios del mismo.

**CCIT**

Considera que lo establecido por el citado artículo constituye un cambio sustancial frente al contenido en el artículo 1 de la Resolución 3066 de 2011 toda vez que pretende equiparar el servicio prestado a las empresas, con el servicio prestado a las personas naturales, por parte de los operadores de redes y servicios de telecomunicaciones, al considerar a la primera de estas como relación de consumo, y que carece de los elementos para que se dé su efectiva configuración y materialización, tal y como se encuentra expresado en la Ley 1480 de 2011.

Indica que lo anterior, generaría unas obligaciones innecesarias para los operadores de servicios de telecomunicaciones dedicados, entre otros, a la prestación del servicio en el segmento corporativo, que no sólo interfieren con el derecho de libre negociación entre las partes, sino que también podría tornar compleja la relación entre los usuarios y la autoridad, en aquellos casos en que se llegará a establecer, dentro de los contratos, la aplicación de varios regímenes jurídicos, haciendo con ello a varias autoridades competentes y generando así inseguridad jurídica.

Manifiesta que los operadores de servicios de telecomunicaciones que prestan servicio en el segmento corporativo, cuentan con sus respectivos "Acuerdos de Niveles de Servicio", entre otros, pactados por mutuo acuerdo entre el cliente y el operador, en el cual, por ejemplo, este último se compromete a otorgar al cliente créditos ante la indisponibilidad del servicio prestado. Es decir que a través de dichos Acuerdos se brinda al cliente corporativo una protección de sus derechos que se ajusta a sus necesidades de servicio y que puede llegar a contener reglas más fuertes que las consagradas en el Régimen de Protección al Consumidor. Solicita la reconsideración del ámbito de aplicación del Proyecto en mención, de tal manera que se mantenga la posibilidad de excluir de su aplicación al segmento corporativo, teniendo en cuenta los argumentos expresados anteriormente.

Igualmente, señala que con la propuesta planteada, se estaría impidiendo el cobro de sanciones o indemnizaciones a que diere lugar cuando el usuario quiera dar por terminado el contrato con el PRST, desconociendo entonces, que en el sector corporativo en la mayoría de los casos se realizan inversiones por parte de los PRST, quienes tienen la expectativa de recuperar la misma, en un horizonte de tiempo que obedece a un modelo de negocio pactado acorde con la necesidad y ubicación de cada cliente.

Indica que en los negocios corporativos la responsabilidad a la cual se encuentran sujetos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones es limitada al crédito pactado, según los acuerdos de niveles de servicios contratados, lo cual obedece a los modelos de negocios fijados para cada negocio que incluyen inversiones, costos y utilidad esperada, entre otros.

**BT**

Indica que la propuesta resulta inconveniente al no reconocer la manera como en la práctica se desarrollan efectivamente los procesos de negociación y ejecución de los contratos con usuarios corporativos o grandes clientes para la prestación de servicios de comunicaciones.

Manifiesta que los clientes del segmento corporativo son clientes sofisticados que tienen un gran conocimiento de la tecnología y de las consecuencias económicas de los servicios a ser contratados. Así pues, los contratos son bilaterales, negociados y adaptados a las necesidades individuales y demandas de los clientes y por los cuales los clientes tienen un poder de negociación importante.

Señala que no se puede perder de vista que el hecho que bajo la regulación actual se permita pactar de mutuo acuerdo la no aplicabilidad del régimen de usuarios a los contratos con usuarios corporativos o grandes clientes, no quiere decir en manera alguna que a éstos no le resulten aplicables otro tipo de estatutos o marcos normativos de protección como es el caso del Estatuto del Consumidor contemplado en la Ley 1480 de 2011.

Indica que ni en el documento soporte ni en el proyecto de resolución publicado por la Comisión se evidencia algún tipo de evidencia o sustento en cuanto a la existencia de fallas o situaciones asociadas a ausencia de garantías de protección de los usuarios corporativos o grandes clientes en los procesos de negociación o ejecución de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones y que, por lo tanto, justifique el cambio de enfoque regulatorio ahora propuesto por la CRC sobre esta materia.

**TV AZTECA**

Considera que la excepción del régimen de protección a los usuarios en este tipo de contratos no debe ser parcial, como quiera que en la práctica la negociación de los contratos y la dimisión de los conflictos situaciones que en la ejecución se pudieran presentar, ya que, para aquellas cláusulas expresamente aceptadas como exentas del régimen el competente sería el juez contractual, mientras que para los demás casos, se debería recurrir directamente a la SIC. Indica que en esta disposición la CRC parte de la base de una presunta Posición de superioridad de PRST sobre el cliente, lo cual claramente para el caso de este tipo de contratos no tiene ningún tipo de sustento, ya que se trata de clientes del sector corporativo, quienes determinan las condiciones técnicas, económicas y jurídicas base de la negociación entre las partes.

Solicita a la CRC que se mantenga la excepción general del régimen de Protección al usuario a los contratos con clientes corporativos o empresariales, en los cuales las características propias de la prestación del servido y las condiciones técnicas, económicas y jurídicas son objeto de negociación entre las partes, siempre que así lo dispongan expresamente los contratantes.

**TELMEX**

Solicita excluir de la aplicación del presente régimen a los contratos que se celebren bajo planes corporativos y/o en los que se hayan negociado las condiciones técnicas, económicas y jurídicas en consideración a que:

-Los clientes corporativos y/o empresariales tienen capacidad de negociación suficiente frente a las empresas de comunicaciones, de manera que sus derechos no se van a ver disminuidos, y mucho menos vulnerados.

-Las negociaciones que se realizan entre la empresa de comunicaciones, y los usuarios corporativos y/o empresariales, no necesariamente involucran un acuerdo particular en todos los aspectos de la relación contractual; precisamente, la libertad de negociación también implica no negociar algunos aspectos cuando las partes así lo acuerdan.

-Para efectos prácticos, tanto para el mismo usuario y para las autoridades que tienen competencia en materia contractual, es importante que el contrato tenga un único régimen jurídico aplicable.

Indica que el Derecho del Consumo solo aplica cuando los contratantes no tienen poder de negociación, pero no a quien, teniendo la facultad de negociar los diferentes aspectos contractuales, por diferentes motivos decide no ejercerlo.

**VERIZON**

Señala que es de conocimiento común que los clientes corporativos y los proveedores de servicios de comunicaciones negocian en condiciones de igualdad y con el apoyo de consultores comerciales y legales especializados.

Indica que los servicios empresariales de comunicaciones son fundamentales para el funcionamiento de la economía moderna y globalmente interconectada. Señala que la disponibilidad de servicios de comunicaciones empresariales asegura que las empresas puedan competir y prosperar en el mercado mundial lo cual conduce a beneficios económicos tangibles y el crecimiento del empleo.

**LEVEL 3**

Propone que el régimen aplique si se cumplen tres requisitos: (i) que el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil o el de acceso a internet fijo o móvil; (ii) que el contrato no incluya la prestación de ningún servicio adicional a los señalados en el numeral (i) anterior, o la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) que le contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para los efectos de la resolución, no será considerada pequeña o mediana empresa aquella que sea controlada por otra empresa, nacional o extranjera, que no tenga la condición de micro o pequeña empresa, de acuerdo con el criterio definido por la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

**COMCEL**

Indica que esta propuesta carece de sustento jurídico, en la medida que no se prevé ni en las normas civiles, ni comerciales la posibilidad de establecer las competencias para el conocimiento de controversias contractuales, en función de la naturaleza negociada o no de ciertas cláusulas. Por el contrario, el ordenamiento jurídico, en aplicación del principio de autonomía de la voluntad, lo que admite es la sustracción total -por acuerdo de las partes - del conocimiento de los jueces ordinarios, mediante pacto arbitral. Esto es, mediante la inclusión en el contrato de una cláusula compromiso o la suscripción de un compromiso, con lo cual se traslada la competencia a un tribunal de arbitramento, para conocer todas aquellas controversias relacionadas con el cumplimiento, interpretación o cualquier otro conflicto asociado a un contrato. En ese orden de ideas, la propuesta de la CRC de consagrar un factor funcional para asumir competencia según el carácter negociado o no de una determinada clausula, no sólo es anti técnico, sino que dejaría librada a las partes la interpretación de si se está o no ante una relación de consumo, con lo cual más que un beneficio, se podría generar una afectación desproporcionada a los usuarios.

**CRC/** En atención a los comentarios recibidos en relación con la modificación al artículo sobre ámbito de aplicación por parte de los usuarios, los operadores y autoridades como la SIC; resulta pertinente ajustar la redacción de este de manera que genere claridad para los usuarios y los operadores, quienes requieren de certeza respecto de la aplicación del régimen y las competencias de la autoridad de vigilancia y control.

Se buscaba con la modificación propuesta que, por la vía de la aplicación del parágrafo del artículo 1 de la Resolución CRC 3066 de 2011, no se excluyera del régimen a clientes microempresarios, pequeñas o medianas empresas, quienes de manera general no tienen la posibilidad de negociar las condiciones técnicas, económicas y jurídicas de sus contratos, ni las características del servicio o de la red. Así mismo, circunstancias en las que, habiendo negociado un solo aspecto, como el precio, se excluyeran del régimen todas las demás disposiciones del contrato, sin que en realidad todos los aspectos se hubieran negociado de manera particular.

Atendiendo a la problemática que podría generar la exclusión parcial del régimen para disposiciones específicas de los contratos, y recogiendo las propuestas del sector, se modificará la redacción del artículo primero para definir su aplicación en los casos en que los operadores suscriban contratos de prestación de servicios con micro o pequeñas empresas[7]. El régimen de protección de usuarios será aplicable a micro o pequeñas empresas cuando se cumplan los siguientes tres requisitos: (i) cuando el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil o el de acceso a internet fijo o móvil; (ii) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

[7] Términos definidos en la Ley 590 de 2000.

En consecuencia, cuando se cumplan los tres requisitos anteriormente referidos, el régimen de protección a usuarios será plenamente aplicable y no se podrá pactar su exclusión. Lo anterior en atención a que, de manera general, las pequeñas o medianas empresas normalmente no están en posibilidades de negociar las condiciones de sus contratos.

En relación a la unificación del régimen para incluir los servicios de televisión por suscripción, esta necesidad viene dada en virtud de a la competencia que le fue asignada a la CRC por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012 *"Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones"*, en esta medida, se entiende que las facultades de la CRC previstas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, se predican del servicio de televisión, razón por la cual la facultad de la CRC se extiende a la regulación de los derechos de los usuarios del servicio de televisión, y dentro de este, del servicio de televisión por suscripción. El proyecto comentado no hace más gravosa la regulación para el servicio de televisión, simplemente lo equipara a los demás servicios objeto de la regulación en materia de protección de usuarios, servicios con los cuales en su mayoría se ofrece y provee el servicio de forma empaquetada, reconociendo en todo caso las particularidades de dicho servicio.

En atención a lo anteriormente explicado, el artículo primero quedará así:

> "*Ámbito de aplicación. Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en la presente Resolución como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.*
>
> *El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.*
>
> *No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes tres requisitos: (i) cuando el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil, o el de acceso a internet fijo o móvil; (ii) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan.*
>
> *Para la relación entre usuario de televisión comunitaria y comunidad organizada aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la Sección 26 del presente capítulo.*

*Para la relación entre usuario y proveedor de contenidos y aplicaciones aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la sección 19 del presente capítulo.*

*Parágrafo: Se exceptúan del presente Régimen, los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009 y en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización, en los términos del artículo 12 de la Ley 1507 de 2012."*

Finalmente, en lo que se refiere a los comentario según los cuales la provisión de contenidos y aplicaciones no puede considerarse servicios de telecomunicaciones, y en consecuencia solicita que la CRC se abstenga de regular las relaciones entre usuario y proveedores de contenidos y aplicaciones -PCA-, es pertinente mencionar que esta Comisión, mediante la Resolución CRC 3501 de 2011, estableció las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles. Lo anterior con base en la Ley 1341 de 2009, cuyo objeto determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y de manera concreta la protección al usuario. La referida resolución fue expedida atendiendo a la importancia de los contenidos y aplicaciones en el sector de TIC, y su alto impacto sobre el usuario en áreas tales como los servicios financieros, de salud, de educación y gobierno electrónico, por lo que consideró necesario adoptar las medidas necesarias para procurar el adecuado desenvolvimiento de estos servicios de gran valor para el desarrollo económico y social. La presente propuesta regulatoria simplemente recoge los aspectos fundamentales en materia de protección de usuario que fueron establecidos por la Resolución CRC 3501 de 2011, sin establecer nuevas obligaciones en cabeza de los PCA.

## 4. ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES.

**Numeral 2.1. FAVORABILIDAD.**

**ASUCOM**

Manifiesta que ASUCOM hizo parte activa y lideró varias materias, entre ellas el tema de usuarios, y que se estableció una preferencia al principio rector de protección del usuario, así como el de protección de la competencia por sobre los demás principios, de modo que el legislador estableció claramente la prioridad que debe tener el usuario frente a cualquier decisión del regulador y de cualquier entidad del Estado; este principio se soporta así mismo en normas andinas, las cuales prevalecen sobre cualquier norma nacional, por lo que en cualquier escenario existe entonces suficiente sustento legal y deber del regulador de establecer un principio básico de dar al usuario la razón por defecto ante sus peticiones, quejas y reclamos, quedando la carga de la prueba en cabeza del proveedor del servicio. Esto, considera

es una forma de balancear en algún grado el poder dominante y la asimetría en conocimiento, recursos y capacidades entre usuarios y proveedores de los servicios.

**CRC/** De acuerdo con el comentario expuesto.

**Numeral 2.2. LIBRE ELECCIÓN.**

**JOHN JAIRO LÓPEZ**

Manifiesta que por las medidas regulatorias que ha optado el Min TIC inconsultas con los actores del mercado (Hasta ahora solo se han tomado en cuenta las opiniones de los fabricantes y operadores) no es cierto que haya una libre elección de los bienes (hardware, ETM) que el consumidor requiera con el fin de aprovechar al máximo por los servicios que paga, es claro que en Colombia los operadores de telefonía móvil celular tienen un permiso para usufructuar el uso del espectro el cual es el objeto de su negocio, el negocio obviamente paralelo e independiente que es la venta de ETM lastimosamente la CRC es la llamada a vigilar la calidad e idoneidad en la que se presta el servicio y en la que se evidencia es muy laxa y por la que el usuario se siente absolutamente desprotegido.

Frente a la necesidad de hacer uso de equipos debidamente homologados dispone que esta es una medida discriminatoria con los comercializadores minoristas, porque para el minorista es descomunal competir en igualdad de condiciones comercialmente con grandes superficies, violando la libre competencia, esta es una norma obsoleta que data del año 2003 Resolución 59 de 2003 del Ministerio de Comunicaciones en la que se obliga al pago sin ningún estudio previo o razón de 10SMLV, para la homologación de un modelo en Colombia.

**CRC/** En primer lugar es de aclarar el objetivo de la homologación de equipos de telecomunicaciones, es asegurar el adecuado cumplimiento de las especificaciones técnicas a que éstos deben sujetarse para prevenir daños en las redes a que se conectan, evitar interferencias en otros servicios de telecomunicaciones, y garantizar la integridad y calidad de las redes de telecomunicaciones, del espectro radioeléctrico, la seguridad de los usuarios, proveedores y terceros y la salud pública.

De conformidad con lo anterior mediante la Resolución CRT 440 de 2001 se adicionó el Título XIII a la Resolución CRT 087 de 1997, donde se definieron las condiciones y tipos de terminales que debían surtir el proceso de homologación ante la entonces Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. Posteriormente, estas condiciones fueron modificadas mediante Resolución CRT 1672 de 2006 con el fin de simplificar el proceso de homologación de equipos terminales y así facilitar su comercialización, distribución y uso. Así mismo, se expidió la Resolución CRT 1673 de 2006 la cual fue adoptada como norma nacional para homologación de equipos terminales, y a su vez los procedimientos para dicho

procedimiento fueron especificados por la CRC mediante la Circular 060 de 2007, actualizada mediante Circulares 067 de 2008 y 076 de 2009.

Posteriormente, a través de la Resolución CRC 4507 de 2014, se incluyó al proceso de homologación la obligación de suministrar el TAC (Type Allocation Code), código asignado por GSMA a fabricantes a nivel mundial según el estándar ETSI 300 508) del equipo a homologar, como parte de la documentación que es entregada a esta Entidad para solicitar la homologación de una marca y modelo específico para su comercialización y uso en el país.

De conformidad con lo anterior, se evidencia que la obligación de hacer uso de equipos terminales debidamente homologados, así como las condiciones y términos para realizar dicho procedimiento han sido dispuestos en la normatividad hace más de 15 años, atendiendo a la afectación que puede traer a la salud pública, a las redes y a la prestación del servicio la operación de equipos que no cumplan con los estándares requeridos para ser homologados.

Finalmente es de aclarar que el trámite de homologación ha sido objeto de simplificación por parte de esta Entidad, en los términos dispuestos en el siguiente enlace: https://www.crcom.gov.co/es/pagina/tr-mite-homologaci-n-de-equipos-terminales-m-viles

Adicionalmente, en el mismo sentido el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante Resolución 1768 de 2016, eliminó el cobro por la homologación de equipos terminales móviles.

**Numeral 2.3. CALIDAD.**

**TELMEX**

Señala que el régimen de protección de usuarios no es la norma de la CRC que se refiere a los estándares de calidad, y que en atención a la solicitud realizada para excluir de la aplicación del presente régimen a los negociados por las partes, solicita que se elimine el aparte *"En caso que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación"*, con el fin de que no se afecte el derecho a la libre negociación de las partes al interferir con la posibilidad de negociar los acuerdos de niveles de servicio; estos ANS incluyen condiciones que el cliente corporativo negocia y que de conformidad con sus intereses le son beneficiosas.

**AVANTEL**

Indica que no podría la regulación prever la obligación de pactar por lo menos el mínimo regulatorio en materia de niveles de calidad dado que ello contraviene el principio de libre elección del usuario. Si bien las redes de telecomunicaciones deben cumplir los niveles de calidad establecidos por la regulación en

relación con los servicios ofrecidos a los usuarios masivos y sobre dicha base están configuradas, no ocurre lo mismo con usuarios corporativos.

**CRC/** Tal y como se desarrolló en el numeral 3 del presente documento, no se establecerá una prohibición de pactar la exclusión general del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Es así como en los casos en que se hayan negociado la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas, se haya pactado la exclusión del Régimen y finalmente no se dé el cumplimiento de los requisitos señalados para micro o pequeñas empresas, en los términos del artículo 1 del Régimen en mención, se entenderá que el contrato de prestación de servicios de comunicaciones se encuentra excluido de la regulación de la CRC en materia de protección a usuarios y en materia de calidad, caso en el cual las partes podrán ejercer su libertad de negociación y pactar los niveles de calidad de su elección.

Por lo anteriormente expuesto, no proceden los comentarios expuestos.

**Numeral 2.4. INFORMACIÓN.**

**TV AZTECA**

Sugiere que en el nuevo régimen se favorezca a los medios electrónicas sobre los soportes físicos, para efectos del intercambio de información entre proveedor y usuario, de tal forma que aspectos tales como la celebración del contrato y sus modificaciones, envío de facturación, aceptación de cláusulas de permanencia, entre otros, pueda realizarse y probarse a través de medios electrónicos, aplicaciones móviles y servidores que a través de su plataforma establezca el servicio, para la consulta de información por parte de sus usuarios, o a través de cualquier otro medio del que disponga el PRST para el efecto.

**TELMEX**

Destaca la iniciativa de la CRC de promover el uso de las TIC en la relación usuario - operador, al establecer el envío de información a través de medios electrónicos cuando el usuario no elija su recepción a través de medios físicos; esto contribuye con el objetivo de Política Pública de apropiación de las TIC.

Sugiere que la CRC promueva el envío y recepción de información a través de medios electrónicos, estableciendo el principio de recepción de información a través de medios electrónicos, y en caso de que el usuario desee recibir la información a través de medios físicos puede hacerlo previa solicitud. Esto genera que quien realmente decida recibir información por medio físico, cuente con la posibilidad de hacerlo, pero que no sea una práctica generalizada.

Por otra parte, señala que aun cuando es necesario que el usuario esté informado, este principio no puede imponer cargas desproporcionadas frente a los operadores, al establecer que dicho acceso siempre será gratuito, máxime cuando el proyecto carece de un principio de racionalización o prohibición de abuso del derecho por parte de los usuarios y/o suscriptores.

**DIRECTV**

Señala que si bien coincide en la necesidad que el usuario reciba información cierta, completa, oportuna y gratuita; el exceso de información también puede ser nocivo para la experiencia del usuario, dado que puede resultar saturado. El hecho de no enviar información adicional al usuario aparte de la básica no significa que no puede recurrir a los medios de atención del operador como la página web, donde puede encontrar la informacional adicional que requiera.

Considera adecuado que se de prevalencia a la información enviada por medio electrónico, cuando el usuario no manifieste expresamente que la requiere por escrito.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Establece que los usuarios elegirán si quieren recibir la información sobre el servicio ofrecido de manera electrónica o física. Esto quiere decir que aún antes de la celebración del contrato, al momento de realizar una oferta los operadores están en la obligación de incurrir en costos de envío sobre los cuales no saben si habrá retorno, en consecuencia, se solicita a la CRC aclare este aspecto, y sustituya la palabra ofrecido por prestado, para que no se entienda que sobre las ofertas que tienen los operadores, los potenciales usuarios puedan solicitar información en medios físicos. Si bien es claro que la orientación del proyecto favorece la entrega de información para que los usuarios tomen decisiones informadas, en la etapa precontractual la entrega de información debe ser a través de medios electrónicos y principalmente a través de la publicación de la información en página web, para evitar que los costos de consecución de clientes se incrementen, lo que a la postre se refleja en las tarifas.

**CON-SUMMA**

Sugiere un artículo relativo a la obligación genérica de información que además concuerde con las normas de protección al consumidor, siguiendo la misma lógica de la 1480 de 2011, un derecho genérico de información y unas obligaciones puntuales de información dispersas en la norma.

**CRC/** En primer lugar respecto del comentario presentado por DIRECTV, es de aclarar que atendiendo a la necesidad que la información que reciba el usuario sea la idónea para la toma de sus decisiones, en el momento oportuno y de la forma más adecuada, mediante el presente proyecto regulatorio, posterior determinación de dichos elementos y atendiendo a los lineamientos dados por la economía del comportamiento, tal y como se desarrolla en el documento que soporta esta propuesta regulatoria, al ser la información uno de los principales elementos que definen el comportamiento; se ha simplificado

y reducido la información que actualmente, con ocasión de la Resolución CRC 3066 de 2011, se encuentra el operador en la obligación de suministrar a sus usuarios.

Por lo cual es importante aclarar que el deber de información consagrado en la propuesta del Nuevo Régimen de Protección de los Usuarios, no atiende a cargas injustificadas, sino por el contrario a que la información suministrada por parte del operador resulte la justa necesaria, adecuada, en el momento y la forma oportuna, para contribuir a que la toma de decisiones por parte de los usuarios atienda a sus verdaderas necesidades.

Ahora bien, en relación con los comentarios expuestos respecto de la prevalencia de los medios electrónicos, es de aclarar que efectivamente en el presente proyecto regulatorio, se está dando prevalencia al suministro de información de manera electrónica, sin embargo, la CRC no puede desconocer la realidad de los usuarios que no cuentan con acceso al servicio de internet, por lo cual si bien en aras de promover la masificación del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la relación operador- usuario, se establece que por regla general el cumplimiento de esta obligación será a través de medios electrónicos, se reconoce la facultad que tiene el usuario en virtud del principio de libre elección, de indicar si prefiere que el operador le remita la información por medio físico o por medio electrónico.

No obstante, en aras de dar prevalencia a los medios electrónicos, se establece la regla que en caso que el usuario no manifieste su voluntad, la información sea remitida a través de correo electrónico siempre y cuando el operador disponga de dicho dato del usuario y el mismo se encuentre habilitado; pues en caso contrario debe ser remitida a través de medio físico a la dirección de domicilio o del lugar suministrado por el usuario.

Por otra parte, frente al comentario expuesto por CON-SUMMA, es de aclarar que efectivamente la propuesta regulatoria, plantea este principio objeto de estudio como la regla general que se debe atender para todo momento en la relación del operador – usuario, determinando en cada caso específico la información particular a suministrar así como las condiciones que se deben atender.

Finalmente, respecto del comentario de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, frente a que la posible redacción del texto presentado en la propuesta regulatoria en relación con este principio objeto de estudio, conlleva a concluir que el operador se encuentra en la obligación de remitir al usuario todo la información correspondiente a las ofertas que ponga a disposición de los usuarios; la CRC procederá a ajustar dicho texto, en el sentido de indicar que si bien la información suministrada en el momento de la oferta comercial debe dar cumplimiento a los atributos allí dispuestos, sólo procederá a remitir al usuario por medio electrónico o físico, según corresponda, la información relativa a la prestación del servicio por lo cual se ajustará el texto, el cual 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 servicio que le es prestado, a través de medio físico o electrónico. Mientras este no elija, la misma será enviada a través de medio electrónico, si el operador cuenta con esta información; en caso contrario será enviada a través de medio físico."*

**Numeral 2.5. RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA.**

**ANDESCO**

Recomienda revisar la utilidad de extender la aplicación de la Ley 962 de 2005 a los eventos asociados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones, toda vez que no es claro el beneficio de conservar estos datos por un período tan prolongado, mientras que la implementación de esta medida si genera costos para los operadores asociados al almacenamiento digital de este gran volumen de información.

Indica que el marco legal sólo impone el almacenamiento de información por tanto tiempo tratándose de papeles del comerciante y no puede dársele dicha connotación a las PQR's de los clientes.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Señala que, si la remisión que hace al Código de Comercio y a la ley 962 de 2005 tiene por finalidad que a los documentos se les de trato de libros y papeles de los comerciantes, y por lo tanto se conserven durante la vida del contrato y 10 años más, la cantidad de información a conservar será demasiado alta, sin que en todos los casos dicha documentación corresponda en todos los casos a un soporte contable.

Manifiesta que, teniendo en cuenta que la oportunidad de presentar PQR sin la obligación de pagar la suma reclamada debe efectuarse en un plazo determinado y en todo caso no puede superar los seis meses, la realidad es que los usuarios no formulan reclamaciones por sucesos que sucedieron años atrás.

**AVANTEL**

Manifiesta que sujetar la obligación de almacenamiento de evidencias a las disposiciones de la Ley 962 de 2005, específicamente a lo señalado en su artículo 28, puede resultar si no excesivo, inaplicable por la materia regulada. La norma señalada hace referencia al deber de conservación de los libros y papeles del comerciante, conceptos que a la luz del Código de Comercio y la doctrina, llevan inmerso contenido contable, es decir, sólo aquello que pueda ser traducido o representado en cifras, salvo aquellos que por su definición legal no lo son, como por ejemplo el libro de actas o accionistas.

Por lo cual indica que no resulta claro el objetivo de la regulación tendiente a conservarlos documentos derivados de una relación contractual e incluso, los relacionados con promociones y ofertas, por un período igual al que la ley le asigna a los libros de comercio, que por su esencia tienen una mayor

jerarquía frente al manejo de la empresa. Indica que la conservación de los documentos que dan fe de su relación con el PRST bien podría mantenerse por el término durante el cual le podrían ser útiles, esto es, por el término de 3 años (artículo 52 CPACA), periodo establecido por la ley para que caduque la facultad sancionatoria administrativa.

**ASOMÓVIL**

Señala que el Código de Comercio define los documentos que deben ser almacenados, los cuales no incluyen en su totalidad aquellos relacionados con contratos, PQR, activación de servicios, ofertas y promociones, terminación de contrato, etc., por lo que sugiere que el RPU especifique el tiempo de almacenamiento de estos documentos hasta por seis (6) meses, lo que considera un tiempo razonable para la protección del usuario sin generar cargas administrativas onerosas a los operadores.

**CONFEVOCOLTICS**

Indica que el punto de la compensación por fallas en la prestación del servicio debe considerarse para la recolección de la evidencia ya que hay operadores que asumen que la compensación no requiere notificación y le dan un trámite por fuera de la regulación, es decir no lo consideran como PQR.

**ETB**

Señala que existe una contradicción entre lo que establece el mismo proyecto respecto al mantenimiento de la información por seis (6) meses cuando se refiere a las condiciones de las promociones y ofertas (artículo 20) y la obligación de almacenar las grabaciones de las solicitudes de los usuarios para los operadores de televisión comunitaria (artículo 105). Argumenta que este principio incrementa de manera excesiva los tiempos de archivo de los documentos en cuestión, más aún teniendo en cuenta los costos administrativos y financieros frente al manejo de este tipo de almacenamiento. De esta manera, evidencia la necesidad que la Comisión adopte un solo periodo de tiempo para el almacenamiento de la información.

**TIGOUNE**

Indica que es improcedente no determinar un plazo cierto para el almacenamiento de la documentación relacionada con celebración, modificación, novación del contrato o las promociones, trámites de PQR, suspensión, cesión o terminación. Propone mantener el plazo de seis (6) meses actualmente contenido en la Resolución 3066 del 2011, así mismo, no se ha sustentado un plazo diferente que justifique la modificación regulatoria.

**ANDESCO**

Recomienda al regulador revisar la utilidad de extender la aplicación de la ley 962 de 2005 a los eventos asociados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones, toda vez que no es claro el beneficio

de conservar estos datos por un período tan prolongado, mientras que la implementación de esta medida si genera costos para los operadores asociados al almacenamiento digital de este gran volumen de información. Argumenta que el marco legal sólo impone el almacenamiento de información por tanto tiempo tratándose de papeles del comerciante y no puede dársele dicha connotación a las PQR de los clientes.

**VIRGIN**

Indica que debe precisarse el contenido y alcance del artículo 2.5 del proyecto, distinguiendo en este principio orientador, las obligaciones en Prepago y Pospago, por lo cual propone ajustarlo de la siguiente manera:

***"RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA.*** *El operador deberá guardar evidencia de las interacciones con el usuario que conlleven el nacimiento y la exigibilidad de obligaciones para las partes, tales como la celebración del contrato en pospago, de la activación de los servicios, de la modificación o novación de obligaciones, de las ofertas y promociones, del trámite de las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) presentadas, de la suspensión, cesión y terminación del contrato en pospago, de acuerdo con las reglas dispuestas en el Código de Comercio y la Ley 962 de 2005, o aquella norma que la modifique o sustituya."*

**GIOVANNI CAPERA**

Considera importante incluir el punto de la compensación por fallas en la prestación del servicio en la recolección de la evidencia, ya que hay operadores que asumen que la compensación no requiere notificación y le dan un trámite por fuera de la regulación, es decir no lo consideran como PQR.

**TELMEX**

Señala que el artículo 28 de la Ley 692 de 2005, aplica única y exclusivamente para libros y papeles del comerciante relacionados con su contabilidad, y no con cualquier información referente a su actividad comercial. Bajo esta perspectiva, indica que queda por fuera de la aplicación del art. 28 de la Ley 692 de 2005 el almacenamiento, la activación de los servicios, las ofertas y promociones, el trámite de las PQR , la suspensión del contrato, entre otros para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de televisión; esta evidencia se refiere exclusivamente a la relación entre usuario y/o suscriptor y operador, pero no en cuanto a la contabilidad de los operadores.

Señala que un entendimiento contrario llevaría a que la información referente a la prestación del servicio tuviera que guardarse por un periodo de 10 años, lo que escapa a cualquier principio de racionalización de uso recursos de los operadores. Esta es una norma que debe analizarse bajo RIA, ya que los beneficios que percibiría el usuario no son superiores a los costos que la medida establece. Incluso la facturación se debería almacenar únicamente por un término de 6 meses, ya que la regulación establece este periodo como límite para presentar PQR sobre las mismas.

**COMCEL**

Señala que a la fecha existen diferentes cuerpos normativos, tales como el Código de Civil, el Código de Comercio, la Ley 1712 de 2014, que establecen las reglas a tener en cuenta para la conservación de documentos, dentro de los cuales se incluyen los documentos del comerciante. Sobre el particular y conforme al artículo 48 del Código de Comercio establece que no toda la información a que hace referencia el principio en comento, podría ser considerada como papeles del comerciante, conforme a la definición que sobre el particular consagra del Código de Comercio, como en el caso de las ofertas y promociones y del trámite de las PQR. Por ello, propone que se consagre expresamente en el texto propuesto que el plazo de conservación de dicha información será de 6 meses, que no sólo es un término prudencial y que se ajusta al plazo otorgado por la regulación a los usuarios, para la formulación de PQR.

**DIRECTV**

Indica que antes de imponer medidas o generalizar términos como los diez (10) años que ordena la Ley 962 de 2005, se debe realizar un análisis de la utilidad, pertinencia y beneficio real para el usuario de la obligación de los operadores de guardar por un término tan amplío los soportes de la relación contractual con sus usuarios. En la práctica, una información asociada a servicios de comunicaciones que se almacene por términos superiores a tres (3) años es consultada o requerida de manera excepcional, lo que significa un costo excesivo para los operadores versus el provecho que tiene para los usuarios. Incluso, señala que debe recordarse que el término de caducidad de la facultad sancionatoria de la administración es de tres (3) años desde la ocurrencia del hecho. Por lo tanto, aquellas conductas que superen este término ya no serían susceptibles de una eventual sanción administrativa. Propone entonces que el término de almacenamiento de la información asociada al contrato de suscripción de servicios a cargo de los operadores sea de máximo tres (3) años, con excepción de la información de promociones y ofertas, la cual debe almacenarse únicamente por seis (6) meses, según lo dispone el artículo 20 de este mismo proyecto de resolución.

**CRC/** Atendiendo a los argumentos expuestos y a que existe una disposición legal que reglamenta el tiempo en que los comerciantes deben guardar evidencias, se procede a eliminar este principio del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y se ajustan las disposiciones relativas al tiempo en que se deben almacenar las grabaciones respecto a las PQR presentadas por los usuarios a través de la línea telefónica del operador.

De conformidad con lo anterior, al artículo que dispone las condiciones del medio de atención correspondiente a la línea telefónica le será adicionado un inciso el cual establecerá:

*"El operador tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un término de por lo menos 6 meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso)."*

**Numeral 2.6. GRATUIDAD EN LOS TRÁMITES.**

**TELMEX**

Señala que es importante que la CRC diferencie "trámite" y "servicios adicionales", ya que los usuarios y/o suscriptores pueden confundir este principio, y reclamar la prestación gratuita de servicios no incluidos dentro de lo contratado y remunerado vía tarifa.

Por otra parte, es preciso que la Comisión advierta que existen algunas prestaciones que no son claramente ni un trámite o un servicio, y que no se incluyen dentro de la tarifa general, ya que únicamente son cobrados en caso de que un usuario solicite su prestación; por ejemplo y sin que este sea el único caso, la instalación de un servicio fijo se realiza para que se disfrute en una única ubicación física, los traslados que realice el cliente (que pueden ser ilimitados siempre y cuando exista cobertura de la red) deben ser a su cargo. No sería pertinente que se le restrinja la posibilidad al usuario de trasladar su servicio ya que el operador no estaría en la posibilidad de soportar bajo el cargo de la tarifa, múltiples traslados. Por otra parte, tampoco sería adecuado que usuarios que no realizan traslados, observen un incremento en su tarifa.

De conformidad con lo expuesto, solicita eliminar el principio de gratuidad en trámites, de manera que el mismo sea modificado por un principio de gratuidad en la presentación de PQR, y de acceso a mecanismos obligatorios de atención al usuario.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Solicita que se revise su redacción y alcance, pues el usuario podría llegar a considerar que algunas tarifas que actualmente se causan, no podrán cobrarse. Esto hace referencia a servicios adicionales tales como los traslados de líneas. En TV, el régimen actual permite que en el contrato se establezcan los casos en que la asistencia técnica y/o reparación de fallas tenga costos para el usuario. Así las cosas, la norma debe ser clara respecto de que la gratuidad es respecto de la presentación, trámite y respuesta de la PQR.

**ANDESCO**

Recomienda especificar el alcance del término "Trámite" para evitar que se incluyan actividades que son prestadas por los operadores como parte de su oferta comercial y que dan lugar a un cobro únicamente a aquellos usuarios que las solicitan, por ejemplo:

- Instalación de nuevos puntos de televisión
- Identificación privada del número telefónico

Indica que darle un tratamiento de gratuidad en el cobro obviando los costos inherentes a la prestación de estos servicios obliga, como en el caso de la reconexión, a que toda la base de usuarios financie solicitudes puntuales de algunos clientes, lo que no sólo distorsiona las tarifas, sino que puede dar lugar a consumos ineficientes debido a su gratuidad.

**AVANTEL**

Solicita a la CRC especificar el tipo de trámites que deben regirse por el principio de gratuidad, previa aclaración de su alcance. En efecto, mientras el principio enunciado hace referencia a los "trámites", su descripción hace referencia a la "tarifa" de los "servicios" prestados por el operador, siendo lo real y cierto que existen multiplicidad de cobros a los que el usuario se obliga tales como: Número Privado, equipos terminales, reparaciones, infraestructura, etc.

**ETB**

Indica que la gratuidad de los trámites, representa una violación a los modelos de negocio de todos los operadores, debido a que existen muchos trámites solicitados que son responsabilidad del usuario (e.g. malos manejos o por negligencias del usuario), que no podrían recaer en cabeza del operador.

**TIGOUNE**

Señala que no se diferencia adecuadamente servicio asociado al contrato y los derivados a partir del concepto de trámite. En todo caso, la prestación del servicio no es un trámite.

Señala que la aplicación de este principio generaría impactos directos financieros a las compañías, que ocasionarían que estos costos sean trasladados a la estructura tarifaria, generando una inevitable tendencia al alza de las tarifas, en desmedro del beneficio general de los usuarios. De continuar con la propuesta se generaría una especie de subsidio sobre los costos de trámites particulares de algunos usuarios con cargo a la tarifa general que deben pagar los usuarios.

**COMCEL**

Considera que se debe aclarar que se entiende por 'trámite" y su diferencia con el concepto de "servicio", teniendo en cuenta que los PRST prestan servicios/trámites que no tienen por qué estar incluidos en la tarifa pactada para la prestación del servicio, tales como el traslado de servicios, copias adicionales de la factura, entre otros; los cuales no se tratan de meros trámites y generan costos adicionales a los operadores que deben ser compensados.

**CRC/** Atendiendo a la confusión que puede generar el contenido expuesto en el principio objeto de estudio, se procede a modificar el mismo, en el sentido de indicar que la gratuidad atiende al acceso a cualquier medio de atención al usuario, la presentación de PQR y cualquier otro trámite que surta el usuario ante el operador, lo cual en ningún caso puede entenderse como la prestación de servicios, salvo que el operador disponga que los mismos son gratuitos.

De conformidad con lo anterior se procede a modificar el contenido de este principio, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"**GRATUIDAD EN TRÁMITES.** No habrá lugar a cobros por la presentación de PQR (peticiones, quejas/reclamos o recursos), por el acceso a cualquier medio de atención al usuario o por cualquier trámite que surta el usuario para hacer efectivos sus derechos ante el operador."*

## 5. ARTÍCULO 3. MODALIDADES DE PAGO.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Solicita que se revise el artículo en el sentido de que no se entienda la definición de pospago como una limitación a establecer planes abiertos, por lo que se sugiere que la redacción defina que son aquellos en los que el usuario accede a una capacidad determinada o determinable de servicios.

**CRC/** Atendiendo al comentario se ajustará el artículo en el sentido de indicar que en la modalidad pospago el usuario accede a una capacidad determinada o determinable de servicios, lo anterior atendiendo a los planes abiertos ofrecidos en el mercado.

**TIGOUNE**

Señala que los conceptos sobre prepago y pospago, obedecen a enunciaciones históricas que comercialmente se definieron desde el inicio de la operación de telefonía móvil en Colombia. No obstante, bajo la realidad de mercado actual es impropio incluso seguir categorizando como pospago a una suscripción de servicios, la sola referencia a pospago genera una connotación que puede llevar a una interpretación con equívocos. Así mismo, en línea con la experiencia internacional no es técnico referir a lo que en Colombia se define como pospago por suscripción.

Indica que por ser definiciones regulatorias, se estaría dejando por fuera algunas modalidades híbridas que actualmente el mercado ofrece. Al respecto, todas las modalidades de prestación de servicios ofrecidos por los operadores, parte de la configuración de relaciones jurídicas dependiendo la connotación contractual o no, así como si se efectúa facturación o recargas en el marco de la misma, sin que esto afecte la protección al usuario.

Propone el siguiente cambio regulatorio en cuanto a las definiciones de las modalidades del servicio conforme con lo siguiente:

| MODALIDADES | | ELEMENTOS DE LA DEFINICIÓN | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| TÉRMINO ACTUAL | TÉRMINO PROPUESTO | FACTURA | CARGO FIJO PERIÓDICO (anterior o no) | CELEBRACIÓN DE CONTRATO | RECARGA |
| Prepago | Prepago | NO | NO | NO | SI |
| Pospago | Pospago con contrato | SI | SI | SI | SI (admite) |
| Pospago "híbrido" | Pospago sin contrato | SI | SI | NO | SI (admite) |

Propone por tanto la siguiente definición de modalidad denominada actualmente pospago, así: pospago: *"Caso en que el usuario, con ocasión de la celebración o no de un contrato de prestación de servicios de comunicaciones, accede a una capacidad determinada de servicios, pagando un cargo fijo de manera periódica, aunque este sea anterior al uso efectivo de los servicios".*

Al respecto argumenta:

- La teoría de las obligaciones muestra como estas, no solo se generan con la suscripción de un contrato, sino también por diferentes medios como la adhesión a condiciones, o también en medios digitales en coherencia con la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia es permitido en Colombia perfeccionar la aceptación de la voluntad a través de hacer un click en formulario en internet.

- Los servicios OTT llevan la delantera a los servicios de telecomunicaciones en la forma en la que los usuarios pueden adquirir dichos servicios, debido que se contemplan manera simplificadas para que el usuario adquiera su servicio continuo con la aceptación de unos términos y condiciones, así como por su lado, el prestador de servicios recibe el pago oportuno a través de medios electrónicos.

- La celebración o no de un contrato, no es óbice para indicar que existe o no protección al usuario.

- Se requiere fomentar mecanismos para asegurar la libre elección de los usuarios, y no limitarlos exclusivamente a las formas regulatorias tradicionalmente contempladas.

- La modalidad de pospago sin contrato, también debe contemplar las medidas de información previas y en ejecución de la relación jurídica sobre las condiciones propias del servicio, y del resto del cumplimiento de las obligaciones regulatorias establecidas para la protección al usuario. Al respecto, en caso que el usuario desee adquirir servicios bajo la modalidad sin contrato, se pondrá a

disposición por el medio digital las condiciones concretas del servicio, así como el resto de las que sean determinadas por la CRC bajo un formato de condiciones generales para el servicio de suscripción sin contrato, similar a las que se establecen

- A pesar que existe un modelo de contrato para servicios pospago, este modelo no tiene la naturaleza de permitir acordar bilateralmente su clausulado, como sí es posible hacerlo en los servicios corporativos. Se reitera que los usuarios de servicios pospago están sometidos exclusivamente a condiciones contractuales establecidas en la regulación.

**CRC/**Frente a este comentario, es de aclarar que en el año 2014, se surtió el proceso de discusión frente a la expedición de la resolución mediante la cual se estableció un contrato marco para los servicios móviles en la modalidad pospago y un documento de condiciones generales para la modalidad prepago. Es así como atendiendo a la reciente expedición de la medida regulatoria en mención, los costos incurridos para la implementación y la no regulación de los servicios OTT, no tiene lugar en este momento modificar las condiciones relacionadas con el contrato para servicios móviles.

Al respecto es de mencionar que actualmente la CRC se encuentra desarrollando el proyecto regulatorio *"Hoja de ruta para la determinación del marco regulatorio de economía digital*", el cual tiene como objetivo analizar las nuevas dinámicas de los mercados digitales y las implicaciones de estas dinámicas en el marco regulatorio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Es así como actualmente no se cuentan con los insumos para determinar las condiciones que deben regir dichos mercados, por lo cual las modificaciones requeridas con ocasión de los resultados del análisis en mención, serán debidamente desarrolladas por parte de la CRC, atendiendo a las necesidades del mercado TIC.

De acuerdo con lo anterior, no se acogen los comentarios.

**VIRGIN**

Señala que sobre la modalidad de prepago no deben diferenciarse en los productos planes y servicios que pueden escoger los usuarios, dado que, esta circunstancia, de no tener una vida crediticia activa y escoger productos y servicios PREPAGADOS no debe castigar a los usuarios que constituyen el 80% del mercado, con una especie de "capitis diminutio" que le impida tener la posibilidad de acceder a descuentos y a productos con mejores costos pero con menores vigencias.

En ese sentido, considera que debe modificarse y complementarse las modalidades para acceder a los servicios así o en forma similar:

*"Son Modalidades de Pago de los servicios de comunicaciones las siguientes:*

*"3.1.Modalidad prepago: Modalidad de pago en la cual el usuario prepaga servicios en monto fijo o variable y de manera ocasional o periódica, según su voluntad o capacidad de pago. El saldo prepagado le permitirá al usuario consumir directamente servicios de comunicaciones ofrecidos por el Proveedor y/o, según su voluntad, adquirir los distintos PRODUCTOS o PLANES de Servicios de Comunicaciones ofrecidos por el Proveedor. Los consumos realizados en cualquier modo serán descontados de acuerdo con las características del servicio o plan elegido previamente por el usuario.*
*3.12. Modalidad pospago: Caso en que el usuario, previa la celebración de un contrato, accede a una capacidad determinada de servicios, pagando una suma de dinero de manera periódica, aunque este sea anterior al uso efectivo de los servicios".*

Indica que los OMV, son una herramienta para introducir elementos novedosos al mercado, que permitan mejorar el ambiente competitivo y las opciones para los usuarios. Uno de estos elementos ha sido la introducción de productos y paquetes de servicios con mejores beneficios tarifarios que la simple recarga y que el cliente prepago puede pagar con su saldo y a los cuales no tenía acceso ya que estos beneficios estaban reservados para los clientes pospago.

Propone incluir en el RPU las disposiciones necesarias que establezcan las acciones que un usuario puede hacer con el saldo recargado. el usuario podrá consumir de su recarga a tarifa plena o adquirir productos diferentes que le den acceso a mejores condiciones comerciales (bolsas, paquetes, planes) o a productos diferenciales (música, video, entre otros) con términos y condiciones específicos.

Sugiere la redacción de un artículo que defina el concepto de recarga así: *"la recarga es el medio de pago usado por un usuario para la adquisición de los productos, planes o servicios ofrecidos por el proveedor. la cantidad prepagada es el valor en dinero prepagado por el usuario. En caso de silencio del usuario sobre el destino de la cantidad prepagada, esta se tratará como una simple recarga para consumo a tarifa plena y por demanda.*

*Si el usuario con la cantidad prepagada no desea hacer uso a tarifa plena y por demanda sino alguno de los planes o productos ofrecidos por el proveedor de servicios, este (el usuario) deberá manifestarlo inequívocamente y el proveedor deberá dejar constancia de conformidad con lo establecido en los artículos 2.2 y 93 de este ordenamiento".*

**CRC/**Al respecto, es de aclarar que de conformidad con el pronunciamiento efectuado por la CRC mediante la Circular 016 de 2013, respecto a las recargas en prepago, se precisó en relación con las promociones y ofertas que sin afectar la vigencia de 60 días de las recargas dispuesta en la Resolución CRC 4040 de 2013, es posible que los operadores ofrezcan dichas promociones u ofertas, en las cuales el valor de la promoción se encuentra relacionada a la recarga original realizada por el usuario.

Es así como en virtud de promociones y ofertas, se podrán establecer vigencias distintas a las exigidas para la recarga, esto es 60 días, caso en el cual dicha promoción u oferta inferior a 60 días debe estar

disponible para el usuario en primera instancia y luego de haberla consumido en su totalidad, se procederá a utilizar el saldo de la recarga originalmente por el usuario.

De conformidad con lo anterior, entonces se evidencia que la recarga se convierte en un saldo, del cual puede hacer uso el usuario accediendo a distintas promociones y ofertas ofrecidas por el operador, cuyo consumo debe ser descontando en primer lugar, para que lo sobrante de la recarga, si así lo desea el usuario pueda ser usado dentro del tiempo que le restan a la vigencia original de 60 días.

O por otra parte si el usuario adquiere una promoción u oferta, encontrándose vigente una recarga, el saldo de dicha promoción u oferta debe ser descontada en primera instancia para que una vez agotado dicho saldo, el usuario pueda hacer uso dentro del tiempo que le restan a la vigencia original de 60 días, del saldo que corresponda.

De conformidad con lo anterior se procederá a ajustar la definición propuesta respecto a la modalidad prepago, en aras de generar mayor claridad.

**COMCEL**

Señala que en virtud del artículo 6 de la Ley 1341 de 2009, todas las definiciones que se adopten, como lo son en el presente caso, las de "modalidad pospago" y "modalidad prepago" se deberán hacer en conjunto entre Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Comisión de Regulación de Comunicaciones y ser incorporadas al glosario definido en la Resolución MINTIC No. 202 de 2010 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme a lo dispuesto por la Ley 1341 de 2009.

Teniendo en cuenta lo expuesto, observa que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ya desarrolló, para efectos del reporte de información del Formato 5, unas definiciones de "modalidad pospago" y "modalidad prepago". En ese orden de ideas, sugiere a la CRC, adoptar las definiciones previamente desarrolladas por el MINTIC, de tal manera que se eviten dualidades conceptuales y conflictos de interpretación entre la Comisión, Vigilancia y Control del Ministerio y los PRSTM.

**CRC/** Las definiciones propuestas, parten de las ya establecidas en el Formato 5. Ahora bien, son incluidas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, al considerarlas necesarias para el entendimiento y aplicación de las disposiciones que le prosiguen.

Posterior revisión y análisis de los comentarios expuestos frente a este artículo, la CRC modificará el contenido de las definiciones allí dispuestas, quedando dicho artículo de la siguiente manera:

*"MODALIDADES DE PAGO. Son modalidades de pago de los servicios de comunicaciones, las siguientes:*

- *Modalidad prepago: Caso en que el usuario, a través de recargas o mecanismos similares, cuenta con un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas. Cada consumo realizado (llamada, sesión de datos, SMS, televisión, etc.) será descontado de dicho saldo.*

- *Modalidad pospago: Caso en que el usuario, con ocasión de la celebración de un contrato de prestación de servicios de comunicaciones, accede a una capacidad determinada o determinable de servicios, pagando un cargo fijo de manera periódica, aunque este sea anterior al uso efectivo de los servicios."*

## TÍTULO II
## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

### 6. ARTÍCULO 4. DERECHOS.

**Numeral 4.1**

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Solicita que el numeral 4.1 se modifique para excluir aquellos eventos derivados de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero, imposibilidad técnica e inviabilidad económica y planes de sustitución tecnológica.

**TIGOUNE**

Aclara que en ocasiones las interrupciones son inevitables, entre otras causas, por mantenimientos programados, o por situaciones de fuerza mayor.

**CRC/** No se acogen los comentarios, atendiendo a que las causas de imposibilidad en el cumplimiento de esta obligación que resulten impredecibles e inevitables, deben ser probadas en cada caso particular por el operador ante la autoridad de vigilancia y control, quien determinará si procede o no dicha exclusión de responsabilidad.

Respecto a las interrupciones programadas de los servicios por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, resulta pertinente aclarar que las condiciones y reglas en que proceden las mismas, se encontrarán dispuestas en artículo denominado

"Interrupciones programadas de los servicios", contenido en el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

**Numeral 4.2**

**TIGOUNE**

Señala que indicar que los incrementos tarifarios deban ser aceptados previamente por los usuarios aun cuando se prevean los máximos dentro del contrato, desconoce la realidad de los servicios masivos lo que hace que resulte del todo impracticable el pactar incrementos tarifarios con cada usuario, por tiempo, costos, y porque serán muy pocos los usuarios que acepten los mismos.

Manifiesta que eliminar mecanismos masivos para informar los incrementos tarifarios puede tener un impacto muy negativo para el sector, por la misma dinámica de los servicios masivos y puede contribuir incluso a la industria en pocos años llegará a la inviabilidad económica y puede conllevar a la insostenibilidad de la industria.

**DIRECTV**

Señala que la propuesta es totalmente excesiva y hace inviable cualquier plan comercial de los operadores. Bajo la regulación vigente, los usuarios conocen desde la firma de su contrato, las tarifas del plan contratado y los términos y condiciones en las cuales se efectuarán los incrementos tarifarios. De esta manera no se presenta ninguna asimetría en la información al usuario, y mucho menos "precios sorpresa", ya que desde el inicio del contrato el usuario sabe cuáles son las reglas que se aplican para los incrementos tarifarios.

Indica que pretender que el usuario acepte previamente los incrementos sin duda genera un efecto de mercado adverso, porque la mayoría de usuarios, por no decir ninguno, aceptaría un aumento incluso a sabiendas de que su contrato así lo prevé.

Por lo tanto, propone que para los incrementos tarifarios se mantenga la redacción actual de la Resolución CRC 3066 de 2011 (artículo 28) y del Acuerdo CNTV 011 de 2006 (artículo 28) en el sentido de permitir que desde el contrato de suscripción se pacten las condiciones de los aumentos de tarifas.

**AVANTEL**

En cuanto a la previa aceptación de las tarifas por parte del usuario, solicita tener en cuenta los comentarios que se presentarán en relación con el incremento tarifario de los servicios.

**TELEBUCARAMANGA**

Señala que se debe precisar cuándo y cómo se debe obtener la aceptación del usuario porque en la forma como quedó redactado se torna ambigua tanto la forma como la oportunidad.

**CONVEFOCOLTICS**

Sugiere establecer canales, mecanismos, métodos y/o procedimientos para que se notifique a los usuarios sobre los cambios tarifarios y que puedan expresar y registrar su aceptación con el fin de que tengan el pleno conocimiento ya que no establecer ciertos criterios para ello da lugar a estrategias de omisión o vulneración del derecho de los usuarios a conocer las alzas y o cambios en la tarifa

**TELMEX**

Indica que en el contrato debe expresarse claramente la forma en que se realizarán incrementos a las tarifas, de manera que el usuario conozca y acepte esta información al momento de celebrarlo; asimismo, el operador deberá informar previamente, por ejemplo, en su factura u otro medio, los incrementos que se realizarán conforme a lo pactado entre las partes. En este sentido de manera respetuosa solicita mantener la redacción de la norma, tal y como se encuentra contenida en el art. 28 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Manifiesta que el procedimiento anteriormente expuesto garantiza el derecho del usuario a ser informado de su tarifa, sin imponer cargas desproporcionadas a los operadores. Obtener la aceptación del suscriptor del incremento de tarifa, haría inoperante dicho proceso ya que esto implicaría que en caso de que el usuario no se pronuncie, dicho incremento no se pudiera dar.

**GIOVANNI CAPERA**

Sugiere establecer canales, mecanismos, métodos y/o procedimientos para que se notifique a los usuarios sobre los cambios tarifarios y que puedan expresar y registrar su aceptación con el fin de que tengan el pleno conocimiento ya que no establecer ciertos criterios para ello da lugar a estrategias de omisión o vulneración del derecho de los usuarios a conocer las alzas y o cambios en la tarifa.

**CON-SUMMA**

Sugiere revisar la redacción, que parece lenguaje oral y además no contempla un derecho del usuario genéricamente hablando sino uno puntual que debería ser incluido abajo en otro artículo. Sugiere más bien un derecho de información genérico, por ejemplo, algo así como *"derecho a recibir información veraz, clara, completa, oportuna, verificable, sobre las tarifas, condiciones contractuales, cláusulas, promociones, vigencias, y en general sobre todos aquellos aspectos necesarios y los legalmente obligatorios sobre la ejecución del servicio que se prestarán al usuario o potencial usuario".*

**CRC/** En primer lugar es de aclarar que cualquier modificación de tarifas que realice el operador debe contar con la autorización previa y expresa del usuario, salvo que dicho incremento tarifario se encuentre dentro de los límites dispuestos en el contrato de prestación de servicios, el cual fue previamente aceptado y pactado con el usuario; pues de no ser así se entenderá como una modificación unilateral del contrato.

Es así como en aras de generar mayor claridad al respecto se procederá a modificar el numeral objeto de estudio, en el sentido de indicar que dichos precios sorpresa, corresponden a tarifas que no han sido antes informadas y aceptadas por el usuario o se encuentren dentro de los incrementos pactados en el contrato, por lo cual el mismo quedará de la siguiente manera:

> *"Conocer siempre las tarifas que le aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente"*

Por otra parte, respecto a la propuesta de establecer canales específicos a través de los cuales el operador informe al usuario, cuando vaya a incrementar la tarifa dentro de los límites dispuestos en el contrato, acogemos esta propuesta, en el sentido de establecer que dicha información debe ser remitida al usuario a través del mismo medio en el cual es remitida la factura y adicionalmente debe allegarse al usuario con un tiempo no inferior a 5 días previos a la finalización del periodo de facturación anterior al periodo en que se vaya a generar el respectivo incremento; otorgándole así la posibilidad de dar terminación al contrato en caso que la nueva tarifa no se adecue a sus posibilidades o necesidades. Esta modificación se verá reflejada en el artículo denominado "Tarifas".

Finalmente, en relación con el comentario expuesto por CONSUMMA, según el cual debe existir una obligación general de información por parte del operador al usuario, le aclaramos que la misma ya se encuentra dispuesta en el Principio de Información, el cual debe atenderse para dar aplicación a la totalidad del clausulado del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

**Numeral 4.3**

**CON-SUMMA**

En relación a la palabra "Mantener", sugiere revisar el verbo, podría ser "Disfrutar de...", lo llamarían derecho a la "Garantía de estabilidad del servicio prestado y de las condiciones contractuales pactadas".

**TIGOUNE**

Pregunta ¿qué sucede si se presenta una mejora sustancial y general que beneficia a los clientes, se impedirá regulatoriamente para que el cliente disfrute mayores beneficios sin cambiar las condiciones de su contrato? Otros ejemplos: aumento de minutos en los planes de telefonía, aumento del número de canales en televisión por suscripción.

**CRC/**En línea con lo expuesto en el numeral 8 del presente documento, de conformidad con el artículo 38 de la Ley 1480 de 2011, norma que contiene el Estatuto del Consumidor, en ningún caso procede la presunción de voluntad del usuario; por lo cual la regla debe ser la aceptación expresa por parte de los usuarios, que en última instancia es quien puede determinar si quiere contratar un servicio o no y decidir si este lo beneficia o no. De conformidad con lo anterior y atendiendo a que los contratos de prestación de servicios de comunicaciones son por regla general contratos de adhesión, resulta procedente incorporar la prohibición de estipular cláusulas que permitan al operador, modificar unilateralmente el contrato o presumir la voluntad del usuario, señalando la ineficiencia de pleno derecho de las mismas.

Respecto al comentario de CONSUMMA, recordamos que las condiciones sujetas a la prestación del servicio no solo atienden al uso del mismo, sino también surgen condiciones que obligan al usuario, tal como el pago, por lo cual empleamos el término "mantener", al considerar que "disfrutar de" solo encerraría la prestación del servicio y no el resto de condiciones sujetas al mismo.

## 7. ARTÍCULO 5. OBLIGACIONES.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Manifiesta que le preocupa la eliminación de obligaciones de los usuarios relacionadas con la prevención de hurto de celulares, por lo que considera que debe tenerse en cuenta que los usuarios son un agente fundamental en la lucha contra este fenómeno y este proyecto debe ser articulado con las normas y proyectos relacionados con la prevención de hurto de celulares.

Por otra parte, considera que debe establecerse dentro de las obligaciones de los usuarios las relacionadas con el uso adecuado de sus derechos, sobre todo en relación con las peticiones, quejas y recursos que estos presentan ante los PRST, el uso de las redes sociales, y otros medios de comunicación para interactuar con los operadores.

En este sentido indica que se requiere que estos derechos sean ejercicios de manera respetuosa y responsable, toda vez que en múltiples ocasiones se presentan comentarios, peticiones, quejas y recursos con lenguaje inapropiado, grosero y que incluso pone en riesgo el buen nombre de la compañía, razón por lo cual se pone a consideración que incluso cuando se ejerzan estos derechos de manera inadecuada esto tenga alguna consecuencia para los usuarios, para que se establezca la posibilidad de no dar respuesta a los usuarios en estos eventos, con el fin garantizar la mejor relación entre las partes.

**ASOMÓVIL**

Manifiesta la necesidad de incluir las siguientes obligaciones:

La obligación de utilizar exclusivamente equipos terminales móviles homologados - Obligación de darle un adecuado uso de los servicios contratados, que se ajuste íntegramente a los preceptos legales vigentes.

Obligación de reportar el ETM en caso de hurto o extravío

Obligación de hacer uso adecuado de las redes, de los bienes o equipos terminales requeridos para la prestación de los servicios de comunicaciones

**METROTEL**

Solicita incluir las siguientes obligaciones del usuario:

- Hacer uso adecuado de las redes, de los bienes o equipos terminales requeridos para la prestación de los servicios.
- Abstenerse de hacer uso indebido de los servicios de comunicaciones o de hacer uso de los servicios para fines diferentes para los cuales fueron contratados.
- Informar al operador sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura de las comunicaciones sobre los cuales tenga conocimiento.
- Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por el operador para efectuar revisiones a las instalaciones internas.
- Proporcionar a las instalaciones internas, y equipos en general, el mantenimiento y uso adecuado con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio contratado.
- Al finalizar este contrato o en cualquier tiempo, permitir el retiro de los equipos y elementos que le hayan sido entregados a título de comodato, conforme al procedimiento contenido en el punto 1.1.8. de la Circular 14 del 10 de julio de 2012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, y por las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
- En caso de pérdida, hurto o deterioro no imputable al uso natural de los bienes y equipos entregados con ocasión del presente contrato, responder y pagar en forma inmediata su valor más el IVA correspondiente, conforme a los precios vigentes a la fecha en que se haga efectivo el pago.
- Cumplir con los requisitos técnicos mínimos exigidos por el operador, de conformidad con la modalidad del servicio contratado.
- De conformidad con lo establecido en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002, abstenerse de alojar en su propio sitio de Internet, imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad; vínculos o "links" sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.
- De conformidad con la Ley 679 de 2001, denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material

pornográfico asociado a menores; combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad; abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad; establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

**TELEBUCARAMANGA**

Señala que se deben incluir más obligaciones a cargo del usuario, tales como: i) denunciar actos y/o hechos punibles cometidos con utilización de los servicios contratados, ii) informar al operador las situaciones que interrumpan el servicio y sobre los cuales tenga conocimiento; permitir la realización de revisiones a las instalaciones internas por parte del operador; iii) entregar o devolver los equipos y elementos que le hayan sido entregados a título de comodato por parte del operador, imponiendo un límite de tiempo para esa obligación restitutoria; v) asumir el pago de los dineros correspondientes al valor comercial de los equipos entregados a título de comodatos y que se dañen o extravíen estando en su poder.

**TIGOUNE**

Se sugiere incluir un deber adicional, y es el uso correcto de los mecanismos de atención, ya que se observa cada día como los clientes no efectúan un uso racional de los mecanismos respectivos.

**ETB**

Manifiesta que no se incluye la obligación de evitar alojar, compartir o distribuir material de pornografía infantil, obligación legal y obligatoria definida en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002, al igual que la obligación relacionada con el deber de cuidado de los equipos que el operador deja en su custodia para la prestación del servicio y la obligación de responder por ellos en caso de daño o pérdida.

Señala que la propuesta omite la obligación a cargo de los usuarios de adquirir y hacer uso de equipos terminales móviles homologados, registrados, no duplicados o inválidos, lo anterior a efectos de que los usuarios contribuyan activamente en la lucha contra el flagelo de hurto de celulares liderada por la Comisión, el MINTIC y la Presidencia de la República, toda vez que son los usuarios responsables también de evitar la distribución de estos equipos. La compra o adquisición de este tipo de equipos propicia el hurto de equipos terminales móviles.

**VIRGIN**

Considera conveniente incorporar las siguientes obligaciones:

- Entregar información veraz al operador, que asegure su correcta identificación (nombre completo, documento de identidad, entre otros) y su contactabilidad (número de su línea telefónica, números alternativos, correo electrónico, entre otros).
- Obligarse a no acceder ni propiciar el acceso a Pornografía Infantil.
- Obligarse a no usar ni propiciar el uso de aplicaciones, métodos, procesos con el objetivo de obtener servicios de manera fraudulenta o abusiva.

**AVANTEL**

Señala que es importante que la misma regulación establezca expresamente las consecuencias de que el usuario incumpla sus deberes u obligaciones.

Respecto a la obligación de los usuarios relacionada con no cometer o ser partícipes de fraude, se sugiere se complemente con: *"0 que habiliten la comisión del mismo como: adulteración de documentos, adulteración de información de dientes, suplantación de identidad, fraude bypass, fraude en LDL, fraude en roaming, reoriginacion de llamadas entre otros".*

Indica que también debe ser una obligación brindar información veraz sobre su identidad, teléfonos y direcciones de contacto, referencias y demás que sean aportados por el usuario y requeridas por el operador.

Solicita prever expresamente la potestad de modificación y/o terminación unilateral del contrato de servicio por parte del PRST ante el incumplimiento de las obligaciones que la regulación les impone a los usuarios o, en caso de no ser acogida la propuesta, señalar con total claridad los efectos del incumplimiento del usuario o el objetivo de imponer obligaciones regulatorias que no tendrían una aplicación o efecto práctico en la ejecución del contrato de servicios.

**TELMEX**

Solicita que se incluyan las obligaciones del usuario de (i) reportar las fallas del servicio para que las mismas puedan ser reparadas, (ii) utilizar adecuadamente el servicio, las redes y los equipos terminales suministrados, y (iii) utilizar terminales homologados; estas obligaciones se encuentran en el régimen vigente, y no se considera pertinente su eliminación.

**COMCEL**

Propone adicionar a este artículo lo siguiente:

- Obligación de utilizar equipos terminales móviles homologados.
- Obligación de uso adecuado de los servicios contratados o prohibición de abusar de los servicios contratados (Principio de buena fe en el uso del servicio).

- Obligación de reportar el hurto y/o extravío de su ETM, así como de conservar la contraseña que le sea entregada para efectos del retiro del IMEI de la Base de Datos Negativa.
- Obligación de reportar a su PRSTM, las fallas en el servicio de las que tenga conocimiento.

Señala que algunas de estas obligaciones, ya se encuentran desarrolladas en el artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y resultan fundamentales para la adecuada prestación de los servicios. Finalmente, solicitamos a la CRC incluir un artículo que consagre derechos de los PRSTM.

**SOLMARINA DE LA ROSA**

Sugiere que en la Resolución definitiva se incluyan las siguientes obligaciones:

- Informar al prestador del servicio, cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones de telecomunicaciones que pudiera tener conocimiento.
- No alterar los equipos terminales que posea, aunque sean de su propiedad, con el objeto de producir la evasión del pago de las tarifas o precios que correspondan, o cuando a consecuencia de ello puedan causar daños e interferencias que afecten la calidad del servicio de acuerdo a los parámetros establecidos en la normativa de cada uno de los Países Miembros.

Sustenta lo anterior argumentando que estos deberes están taxativamente consagrados en el artículo 3o. de la Decisión Andina 638 que ordena a la Comisión de Regulación de Comunicaciones *"... a garantizar que sus normativas internas prevean, al menos, los siguientes deberes a cargo de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones"*

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Considera adecuado no dejar de lado las siguientes obligaciones que sí se incluyen en la Resolución 3066 de 2011:

- Hacer uso adecuado de las redes;
- Informar al proveedor sobre cualquier deficiencia o daño en las instalaciones o infraestructura, y adoptar las acciones sugeridas;
- Ponerse en contacto con el proveedor cuando haya sido hurtado o extraviado el equipo terminal móvil; y
- Cumplir con los procedimientos de recolección de los equipos terminales.

**CRC/**En primer lugar es de aclarar que las obligaciones dispuestas en el artículo 5 de la propuesta regulatoria, no son taxativas, en tanto solo enuncia las principales, ahora bien, atendiendo a los comentarios expuestos y a la conveniencia de incorporar expresamente algunas de dichas obligaciones en cabeza del usuario, dentro del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se procede a modificar el respectivo artículo, el cual quedará así:

*"OBLIGACIONES. Las principales obligaciones del usuario de servicios de comunicaciones son:*

- *Informarse acerca de las condiciones del servicio, antes de celebrar el contrato o aceptar la prestación de un nuevo servicio.*
- *Cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato.*
- *Pagar las obligaciones contraídas con el operador en las fechas acordadas.*
- *No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.*
- *Hacer uso de equipos terminales móviles homologados.*
- *Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador.*
- *Hacer uso adecuado de las redes, de los servicios y de los equipos necesarios para la prestación de los mismos.*
- *Informar al operador ante cualquier falla en la prestación del servicio.*
- *Reportar inmediatamente ocurra, el hurto o extravío del equipo terminal móvil.*
- *Registrar ante su operador el equipo terminal móvil del cual haga uso para la prestación de los servicios contratados, cuando el mismo no haya sido adquirido con dicho operador"*

Respecto a la consecuencia que tiene el incumplimiento por parte del usuario de sus obligaciones, es de mencionar que en el artículo denominado "Contenido prohibido", expresamente se dispondrá que la única causal por la cual el operador puede dar terminación unilateral al contrato será por el incumplimiento del usuario o por vencimiento de la vigencia del contrato.

## TÍTULO III
## DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

## CAPÍTULO I. CONTRATO

### 8. ARTÍCULO 6. CONTENIDO PROHIBIDO.

**AVANTEL**

Indica que teniendo en cuenta que por disposición de la regulación vigente, los PRST no tienen la potestad de elaborar sus propios contratos de prestación de servicios pospago, sino que están obligados a hacer uso del modelo establecido por la CRC, no tiene sentido práctico ni jurídico mantener en el RPU previsiones relacionadas con el contenido del contrato, menos aún, otorgar una consecuencia jurídica que ya está prevista expresamente en la ley (Estatuto del Consumidor), por lo que se solicita indicar expresamente que tales disposiciones no aplican a los contratos cuyos formatos o modelos son o sean materia de regulación.

**CRC/** Al respecto es de aclarar que si bien para los servicios móviles se estableció un contrato marco, y que actualmente la CRC se encuentra desarrollando un proyecto regulatorio cuya objetivo es establecer los respectivos contratos marco para servicios fijos; dichos contratos cuentan con un espacio de libre disposición, por lo cual se evidencia la necesidad de inclusión del presente artículo objeto de comentarios.

**Numeral 6.1**

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Señala que la propuesta impide que se establezcan límites a la responsabilidad del operador de manera general, excluyendo la posibilidad de establecer los límites que le permiten las normas civiles. Indica que la Ley 1341 de 2009 en su artículo 55 estableció la aplicación de las reglas del derecho privado a los actos y contratos de los proveedores y dicha aplicación no podría ser limitada por parte de la CRC, por lo que solicita que se mantenga el alcance que establece actualmente el artículo 14.1 de la resolución 3066 de 2011 en relación con que la prohibición allí contenida tenga relación única y exclusivamente con la prestación del servicio y el régimen de protección de usuarios.

**CON-SUMMA**

Sugiere completar: eliminen, modifiquen o limiten. Hay 3 formas de controlar la responsabilidad contractualmente, sugiere incluir "modifiquen".

Menciona que faltó incluir la prohibición de cláusulas que permitan la modificación total o parcial de las condiciones del contrato. En el siguiente artículo aparece pero no se refiere a la ineficacia de pleno de derecho de esta cláusula, es mejor incluirla en el listado de cláusulas abusivas.

Sugiere complementar el texto, adicionando por ejemplo, intereses abusivos o no pactados, facturar servicios no prestados, imponer servicios o productos como condición para acceder a otros (ventas atadas), presumir la manifestación de voluntad del consumidor a través de prácticas como el envío de sms o mensajes que presumen la manifestación de voluntad del consumidor, acosar al consumidor, incurrir en publicidad o información engañosa, etc.

Manifiesta que la sanción además de la facultad de dar por terminado el contrato debe ser que el consumidor no quede obligado a pagar o cumplir con lo impuesto o cobrado indebidamente, porque entonces la empresa le cobra abusivamente y le pide que pague para poder dar por terminado el contrato, y no es justo.

**TIGOUNE**

Señala que si bien las medidas establecidas por RITEL se encuentran suspendidas hasta el 2017, se aclara que los operadores en gran proporción no tienen responsabilidad sobre la acometida interna, la cual recae exclusivamente en los propietarios o administradores del edificio o inmuebles sometidos a propiedad horizontal.

**CRC/** Se manifestó en los comentarios, que dicha disposición impide que se establezcan límites a la responsabilidad del operador de manera general, excluyendo la posibilidad de establecer los que le permiten las normas civiles. En este sentido es pertinente recordar que, tratándose de una regulación de carácter especial, esta prevalece sobre las normas civiles de carácter general. Esta disposición tiene sentido en la medida en que se alinea con el criterio general en materia de responsabilidad civil extracontractual acerca de la reparación integral en caso de perjuicios. En estos eventos cobra mayor relevancia la protección de los usuarios, que en general no están en posibilidad de negociar esta limitación en la responsabilidad con los operadores, en un contrato de adhesión.

Por otra parte, si bien el artículo 1604 del Código Civil establece en su inciso final la posibilidad de que las partes determinen límites de responsabilidad contractual, de manera específica, la Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expidió el Estatuto del Consumidor, ha establecido en su artículo 42, que: "*Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza. Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.*"

En línea con lo anterior, la misma norma en su artículo 43, numeral 1, señala que *"Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que: 1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden; 2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponde (…).*"

En esta medida, no se pueden aceptar los comentarios tendientes a la eliminación o modificación del presente numeral.

**Numeral 6.3**

**DIRECTV**

Señala que deben adicionarse los eventos de fuerza mayor o caso fortuito como causales para que el operador pueda terminar unilateralmente el contrato.

**METROTEL**

Sugiere que se aclare que podrá pactarse en el contrato la terminación por vencimiento del plazo y la terminación anticipada por imposibilidad técnica o económica de continuar con la prestación del servicio.

**TELEBUCARAMANGA**

Sugiere ajustar precisando que "salvo en los casos expresamente establecidos en la presente resolución".

**TIGOUNE**

Manifiesta que esta prohibición afecta gravemente a los operadores cuando circunstancias de orden técnico o económico le hagan inviable continuar prestando el servicio.

**ETB**

Advierte que esta no puede ser la única causal de terminación del contrato, ya que existen otras razones que justifican íntegramente la facultad para que el operador pueda dar por terminado el contrato de forma unilateral, debido, a que algunas de ellas perjudican la prestación del servicio, a saber:

- Imposibilidad técnica
- Actuaciones de usuarios temerarios
- Obsolescencia tecnológica
- Seguridad en la red
- Orden autorización judicial.
- Utilización no autorizada del servicios
- Migración de redes
- Impedimento en el modelo de negocio o la falta de punto de equilibrio dentro del esquema financiero de la compañía
- Fallecimiento del usuario
- Entre otras, como hurto de infraestructura, de nodos, etc.

**TELMEX**

Solicita eliminar el presente numeral como contenido prohibido del contrato, ya que el mismo desconoce la operatividad que implica la prestación del servicio de telecomunicaciones y de televisión, indica que el operador debe tener la posibilidad de dar por terminado el contrato, previa con antelación razonable al usuario, por sustitución tecnológica, e inviabilidad técnica y económica de continuar prestando el servicio, sin que estas causales sean taxativas.

**COMCEL**

Solicita modificar la redacción propuesta, ya que existen diversas razones por las cuales el PRSTM debería estar en posibilidad de terminar unilateralmente el contrato, tales como i) incumplimiento probado de los deberes y obligaciones del usuario, ii) Indisponibilidad técnica, iii) inviabilidad económica, iv) sustitución tecnológica, entre otras, notificando la terminación al usuario con razonable antelación.

**CRC/** La CRC encuentra válidos los comentarios tendientes a que se incluya la posibilidad de que el contrato pueda ser terminado por el proveedor del servicio por vencimiento del plazo, caso en el cual la decisión de no renovarlo debe ser informada al usuario con antelación suficiente.

Por otra parte, respecto de comentarios tendientes a la inclusión de eventos de fuerza mayor o caso fortuito, esta posibilidad está comprendida por la aplicación general de la Ley, con lo cual no se hace necesaria su inclusión de manera particular en el presente régimen, adicionalmente dichas circunstancias deben ser probadas en cada caso particular por el operador ante la autoridad correspondiente, quien determinará si procede o no dicha exclusión de responsabilidad.

En cuanto a la posibilidad de que el operador pueda dar por terminado el contrato, por sustitución tecnológica, e inviabilidad técnica y económica de continuar prestando el servicio, esta no es una causal de terminación que pueda considerarse válida de manera general. Este tipo de eventos debe ser revisado de manera puntual a efectos de garantizar los derechos de los usuarios, de manera que no puede incluirse como regla esta posibilidad en cabeza de los operadores.

El referido numeral se ajusta en los siguientes términos:

> *"Permitan que el operador termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento del usuario o al vencimiento del plazo del contrato, caso en el cual el operador deberá enviar el aviso de no prorroga al usuario con una antelación mínima de 1 mes".*

Es pertinente mencionar que los operadores están en posibilidad de determinar en sus contratos causales de terminación específicas que obedezcan a las condiciones propias de la prestación de sus servicios. Incluso en el caso de los operadores de servicios móviles, cuyo modelo de contrato está definido por la Resolución 4625 de 2014, estos tienen la posibilidad de incluir las disposiciones que consideren pertinentes, sin contrariar la regulación general y atendiendo los derechos de los usuarios.

**Numeral 6.6**

**TELMEX**

Manifiesta que el régimen indemnizatorio se da única y exclusivamente en sede judicial y no en sede administrativa, asimismo esta figura no procede de manera objetiva y/o automática. En este solicitamos que se elimine la acepción a dicha figura en el régimen de protección de los derechos de los ya que excede las facultades reglamentarias con las que cuenta la Comisión.

**COMCEL**

Solicita eliminar la expresión i) o sea indemnizado cuando el operador incumpla sus obligaciones (...)", por cuanto la declaratoria de perjuicios y su correspondiente indemnización, es una función propia de los jueces civiles de la república, mas no de una autoridad administrativa como la CRC.

**CRC/** Frente a este numeral se ha comentado que el régimen indemnizatorio se da única y exclusivamente en sede judicial y no en sede administrativa, adicionalmente que esta figura no procede de manera objetiva y/o automática. Para esta comisión es claro que cualquier decisión de contenido indemnizatorio debe ser proferida por un juez, el referido numeral no desconoce esta realidad, simplemente señala que los operadores no podrán incluir cláusulas que impidan que el usuario termine el contrato o sea indemnizado cuando el operador incumpla sus obligaciones. La regulación no está haciendo ninguna valoración al respecto, ni estableciendo indemnizaciones, simplemente reconoce esta realidad respecto de la ejecución del contrato de prestación de servicios.

**Numeral 6.7**

**DIRECTV**

Indica que debe aclararse expresamente que, ante la terminación anticipada de un contrato de servicios fijos por parte del usuario, procede el cobro de la cláusula de permanencia mínima, en el caso que se haya pactado

**TIGOUNE**

Sugiere que se incluya que lo referido en el numeral se aplica sin perjuicio de compensación por los valores pendientes de pago, cuando se presente terminación anticipada por parte del usuario y siempre que el mismo contrate con cláusula con permanencia mínima.

**TELMEX**

Solicita eliminar la palabra "indemnización". Señala que asimismo, es importante que el usuario y/o suscriptor tenga absoluta claridad de que la celebración de contratos con y sin cláusula de permanencia son una opción contractual con la que cuenta; bajo esta idea, cuando el usuario celebre un contrato sujeto a cláusula de permanencia, y decide dar por terminado el contrato antes de la finalización de la permanencia, deberá pagar el valor informado en el contrato, el cual no corresponde ni a una sanción, compensación y/o indemnización.

**COMCEL**

Indica que no es del resorte de la CRC establecer por vía regulatoria, indemnizaciones en la medida que se trata de atribuciones que son privativas de los jueces de la república. De igual manera, dicha prohibición no puede servir de fundamento para que el usuario pretenda desconocer su obligación de cumplir con las cláusulas de permanencia mínima que haya pactado con su Proveedor de servicios de Telecomunicaciones, por lo cual manifiesta que es fundamental, modificar el texto propuesto, en el sentido de aclarar que dicha prohibición aplicaría: Sin perjuicio de los valores que deba pagar el usuario en caso de no cumplir con las cláusulas de permanencia mínima que hayan sido pactadas contractualmente y que se encuentren vigentes. Por lo cual sugiere que el numeral quedé de la siguiente forma:

*"6.7. Permitan el cobro de sanciones cuando el usuario dé por terminado el contrato, sin perjuicio de los valores que deba pagar el usuario en caso de no cumplir con las cláusulas de permanencia mínima que hayan sido pactadas contractualmente y que se encuentren vigentes, conforme a las reglas previstas para el efecto en este acto administrativo".*

**CRC/** Respecto de esta disposición se solicita en los comentarios presentados aclarar que procede con el cobro de las cláusulas de permanencia cuando el usuario dé por terminado el contrato. Esta aclaración es innecesaria en este numeral por cuanto en él se habla de la prohibición de que el operador incluya cláusulas que permitan el cobro de sanciones, compensaciones o indemnizaciones en general, lo cual difiere en su esencia del concepto de cláusula de permanencia. La disposición en materia de cláusulas de permanencia es específica y evidentemente, de haberse pactado esta válidamente, el usuario tendrá que pagar al operador de manera proporcional al momento de la terminación, el valor del cargo por conexión diferido o la suma descontada de este.

**Numeral 6.8**

**FENALCO**

Manifiesta que la necesidad de mantener la prohibición de las cláusulas de permanencia mínima para los servicios móviles, obedece a razones objetivas de competencia y de protección al consumidor, razón

por la cual celebramos la inclusión del numeral 6.8 en el artículo 6 del proyecto en el que se reafirma dicha prohibición, ya establecida por la Resolución 4444 de 2014.

**CRC/** Esta Entidad se encuentra de acuerdo con el sentido de este comentario.

**Numeral 6.9**

**CONFEVOCOLTICS**

Manifiesta que no es claro, pues interpreta que la carga de la prueba va a recaer en el usuario del servicio y que si esta es desfavorable para el operador del servicio esta no aplicara.

Solicita que la palabra operador se reemplazada por la palabra usuario ya que por la posición dominante que tiene el operador la carga de la prueba debe recaerle es al operador y no al usuario.

**TIGOUNE**

Sugiere aclarar este numeral, ya que no es claro sobre en quién recae la inversión de la carga de la prueba.

**GIOVANNI CAPERA**

Comenta que es importante aclarar a que hacen referencia con el punto ya que en la práctica quienes llevan pruebas en su perjuicio son los operadores y es a quienes se trata de proteger por cuanto existen manipulación no solo de pruebas sino también de evidencias por parte de vendedores y de contratistas o terceros autorizados en la venta y revisiones técnicas requeridas,

**MANUELA VALENCIA**

Señala que el Estatuto del Consumidor señala en su artículo 43, que serán cláusulas abusivas e ineficaces de pleno derecho aquellas que "inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor".

**OMAR AYALA**

Solicita que se cambie operador por usuario.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**
Señala que con base en el criterio interpretativo in dubio pro consumidor del artículo 4 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), las normas deberán interpretarse de la forma más favorable al usuario.

**CRC/** Es de aclarar que en efecto se trata de un error al indicar que se encuentran prohibidas las cláusulas que inviertan la carga de la prueba en favor del "operador", el texto correcto es:

*"Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del usuario".*

**Numeral 6.10**

**TELMEX**

Manifiesta que la presunción tácita debería permitirse cuando beneficie al usuario y no imponga mayores obligaciones al mismo. Por ejemplo, esta presunción es una herramienta que puede favorecer la adopción de nuevas tecnologías, en los procesos de sustitución tecnológica de los operadores.

Señala que el Estatuto del Consumidor es una norma de aplicación subsidiaria cuando se cuente con regulación específica; dado que este es el caso de los servicios de telecomunicaciones y de televisión, solicita a la CRC no hacer remisión a dicha norma, ya que se estaría afectando la jerarquía entre el RPU y las normas subsidiarias de protección al consumidor, hecho que generaría confusión para el Usuario, los Operadores y las Autoridades al momento de su aplicación.

**COMCEL**

Manifiesta que no encuentra en los documentos publicados, la justificación para establecer como regla absoluta, la prohibición de presunción de aceptación del usuario.

**CRC/** Respecto de la prohibición de incluir disposiciones que presuman cualquier manifestación de voluntad por parte del usuario, es necesario mencionar que, de cara a la protección de los usuarios, la regla general debe ser la aceptación expresa por parte de los usuarios, que en última instancia es quien puede determinar si quiere contratar un servicio o no y decidir si este lo beneficia o no. Esta misma regla ha sido reconocida por la Ley 1480 de 2011, por la cual se expidió el Estatuto del Consumidor, en el sentido de establecer la necesidad de la aceptación expresa del consumidor.

## 9. ARTÍCULO 7. MODIFICACIONES AL CONTRATO.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Manifiesta que el operador debe informar al usuario sobre las modificaciones contractuales pactadas con él, y por otra parte que cuando se pacten condiciones adicionales o se modifiquen las condiciones actuales, se debe enviar copia del contrato, en este sentido considera que, establecer que se entregue

la misma información dos veces en dos medios diferentes, es un exceso de información que podría ser considerado por los mismos usuarios como una invasión, en este sentido sugiere conservar lo establecido en el artículo 7 de la propuesta, con lo cual se cumple plenamente con el deber de información.

**TV AZTECA**

Sugiere que las constancias a las modificaciones efectuadas al contrato, se proporcionen a través de cualquier tipo de medio probatorio idóneo diferente al medio físico, como por ejemplo, a través de grabaciones de voz, mensajes de texto, correo electrónico o de un link al que el usuario pueda acceder y encontrar las constancias de dichas modificaciones.

**DIRECTV**

Manifiesta que en consonancia con el Principio de Información contenido en esta misma propuesta regulatoria, debe aplicarse el mismo criterio de prevalencia al medio electrónico para las constancias de modificaciones al contrato del usuario. Es decir, a menos que el usuario expresamente manifieste que requiere su constancia de modificación en medio físico, la regla general debe ser que se le remita por medio electrónico.

**ASOMÓVIL**

Solicita que en la redacción prime la entrega por medio electrónico de la constancia de las modificaciones al contrato que trata el artículo. Sugiere la siguiente redacción: el operador entregará por medio electrónico, salvo solicitud expresa del usuario para su envío físico, constancia de dichas modificaciones.

**TIGOUNE**

Manifiesta que no quedan claras las condiciones para los contratos de servicios fijos, incluido televisión. Señala que dada la naturaleza convergente del Régimen, es necesario que se establezca un único modelo de contrato que aplique a todos los servicios, con independencia que en él mismo, se deje un espacio para definir las características propias de esos servicios. Igualmente, se debe contemplar en su contenido los aspectos concernientes a los procedimientos de incrementos tarifarios, en orden a que el usuario conozca adecuadamente los mismos.

**AVANTEL**

Señala que si el propósito de la disposición es anular cualquier posibilidad de modificación del contrato por parte del PRST de manera unilateral, debe adoptarse una redacción que no produzca confusión en la frase inicial del segundo inciso el cual prevé la posibilidad de que las modificaciones sean fruto de un evento distinto al acuerdo con el usuario.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Manifiesta que este artículo resulta bastante criticable, puesto que condiciona cualquier modificación contractual, a la aceptación por parte del usuario, frente a lo que puede esperarse la negativa generalizada. Propone que las modificaciones contractuales se entiendan perfeccionadas si durante el mes calendario siguiente a la comunicación por parte del operador, el usuario no manifiesta su decisión de no aceptar el cambio propuesto, a través de cualquier medio de atención. De manera que debe el operador notificar del cambio propuesto con por lo un mes de antelación, con el fin de que el usuario pueda manifestar su consentimiento en el sentido que le resulte más conveniente a sus necesidades.

Por las razones expuestas, sugiere el siguiente texto para la cláusula correspondiente en el contrato:

*"1. Los contratos sólo podrán ser modificados por los motivos válidos expresamente previstos en el contrato.*
*2. El usuario tendrá derecho a resolver anticipadamente y sin penalización alguna el contrato.*
*3. Los operadores deberán notificar al usuario final las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente al usuario en la notificación, de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Dicha notificación será enviada a través de correo electrónico, si el operador cuenta con esa información; en caso contrario será enviada a través de medio físico".*

**CRC/** En primer lugar es de aclarar que la presente disposición no ha sido objeto de inclusión o modificación con ocasión del presente proyecto regulatorio, es de aclarar que tal y como lo disponía la Resolución CRC 3066 de 2011, toda modificación a las condiciones contractuales pactadas entre el operador y el usuario, deben en todo momento ser aceptadas. Esto implica tratándose de incrementos tarifarios, en línea con el numeral 4.1 del artículo 4 y el artículo 34 de la propuesta del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, que el operador puede realizar incrementos sobre las tarifas que se encuentren en los rangos estipulados en el contrato, caso en el cual solo deberá informar esta situación al usuario, sin embargo si el incremento supera dichos rangos si deberá contar con la autorización del usuario al considerarse una modificación al contrato.

Por otra parte, en atención a los comentarios recibidos sobre el inciso segundo, respecto de la forma de documentar las modificaciones y dejar constancias de las mismas, y su congruencia con el artículo 36 del proyecto regulatorio, es necesario ajustar el artículo de manera que sea claro para los operadores y los usuarios que, en el caso de los servicios fijos, cuyo modelo de contrato no ha sido definido aún por la CRC, cuando se realicen modificaciones al contrato, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuaron, el operador le entregará por medio físico o electrónico (según elija el usuario), constancia de dichas modificaciones. Para el caso de servicios móviles, cuyo modelo de contrato fue definido por la CRC mediante la Resolución CRC 4625 de 2014, cuando se realicen modificaciones al contrato, el operador entregará, durante el período de facturación siguiente a la

solicitud, copia del contrato en medio físico o electrónico (según elija el usuario), con los ajustes que tengan lugar con ocasión de la activación de cualquier nuevo servicio o la modificación del servicio.

En consecuencia, se procederá a modificar el presente artículo, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"MODIFICACIONES AL CONTRATO. Los operadores no pueden modificar las condiciones acordadas con el usuario, ni pueden imponer o cobrar servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. Si ocurre alguna de estas situaciones, el usuario tiene derecho a terminar el contrato, incluso en aquéllos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto*
>
> *Cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuaron, para el caso de servicios fijos el operador le entregará por medio físico o electrónico (según elija el usuario), constancia de dichas modificaciones; para el caso de servicios móviles, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar.*

En línea con lo anterior, esto es la diferencia de constancia que deben existir para los servicios fijos y móviles ante las modificaciones de las condiciones inicialmente pactadas, se procederá a modificar el artículo correspondiente a solicitud de otros servicios, el cual quedará así:

> *"SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS. Cuando el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas, para el caso de servicios móviles, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar, dentro del periodo de facturación siguiente. Para el caso de servicios fijos, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuaron las modificaciones, el operador le entregará por medio físico o electrónico (según elija el usuario), constancia de dichas modificaciones."*

Las constancias de las modificaciones efectuadas al contrato, pueden ser proporcionadas a través de cualquier tipo de medio probatorio idóneo, sea este físico, electrónico, a través de grabaciones de voz, mensajes de texto, correo electrónico o de un link al que el usuario pueda acceder y encontrar las constancias de dichas modificaciones. En este sentido, respecto del comentario que solicita dar prelación a los mecanismos electrónicos, es importante hacer notar que, en el numeral que contiene el principio de "información", se establece que "*el usuario decidirá si quiere recibir esta información a través de medio físico o electrónico. Mientras este no elija, la misma será enviada a través de medio electrónico, si el operador cuenta con esta información; en caso contrario será enviada a través de medio físico*."

## 10. ARTÍCULO 8. REGISTRO DE USUARIOS PREPAGO.

**ASOMÓVIL**

Señala que el registro de usuarios prepago no puede ser realizado en el momento de la venta en tanto existen canales que exceden el control del operador (supermercados, tiendas, etc.). Indica que el registro debe hacerse en el momento de la activación del servicio y debe ser responsabilidad del usuario proveer esta información.

**TIGOUNE**

Solicita su no inclusión, ya que estaría desarmonizado con las medidas de registro para control de equipos terminales móviles promovido en el marco de las estrategias contra el hurto a celulares.

**TV AZTECA**

Solicita aclarar si este registro de usuarios en prepago aplica únicamente a servicios de voz o si se hace extensivo a otros servicios de telecomunicaciones diferentes a este, prestados en la modalidad de prepago.

Por otra parte, solicita aclarar cómo se haría la recolección y el tratamiento de datos en este caso, teniendo en cuenta que, por definición, en los servicios prepago no existe un contrato entre el usuario y el proveedor del servicio y el usuario puede adquirir el servicio a través de pines o tarjetas prepago en diferentes puntos de venta, en los que no son registrados los datos del usuario.

**VIRGIN**

Sugiere la siguiente redacción: *"Cuando el usuario adquiera un servicio en modalidad Prepago, el operador deberá registrar el nombre completo de dicho usuario, su documento de identidad y el número de su línea telefónica, además de un número alternativo de contacto si lo tiene. Dicha información estará sujeta a la obligación de veracidad contemplada en el numeral 5.5 del artículo 5 de esta Resolución."*

**COMCEL**

Manifiesta que es necesario aclarar para qué servicios se debe llevar el registro reglado en el presente artículo, ya que como se expuso en las mesas de trabajo algunos PRSTM comercializan servicio de televisión bajo modalidad prepago y conforme a la redacción propuesta deberían ser incluidos en el registro y que frente a estos se incluyan referencias a la fecha de activación/desactivación, entre otras.

Por otro lado, indica que debe precisarse que de conformidad con lo establecido en los numerales 12 y 13 del artículo 96 del Código Nacional de Policía recientemente modificado, corresponde al usuario suministrar al prestador del servicio, sus datos biográficos al momento de la activación del servicio, por lo cual la redacción propuesta debe ajustarse para precisar que el operador debe registrar los datos que le suministre el usuario al momento de activación.

**CRC/** Respecto del registro de usuarios en prepago, es válido el comentario según el cual el registro de usuarios prepago no puede ser realizado en el momento de la venta, en tanto existen canales que exceden el control del operador por lo que el registro debe hacerse en el momento de la activación del servicio y debe ser responsabilidad del usuario proveer esta información.

Es pertinente aclarar que aun cuando no exista contrato físico suscrito entre las partes, en la relación de prestación de servicios entre operadores y usuarios existe un contrato consensual que se perfecciona por el acuerdo entre las partes. Que los usuarios en modalidad prepago adquieran el servicio a través de modalidades de pago como pines o tarjetas prepago o recargas, lo cual no implica que no exista un contrato de prestación de servicios entre las partes. En consecuencia, cualquier servicio provisto en modalidad prepago debe cumplir con el registro de sus usuarios y sus datos biográficos.

En atención a la pertinencia de los comentarios, se modifica el artículo, el cual quedará así:

*"REGISTRO DE USUARIOS PREPAGO. Al momento de la activación del servicio en modalidad prepago, el operador deberá registrar el nombre completo de dicho usuario, su documento de identidad y el número de su línea telefónica".*

## 11. ARTÍCULO 9. ÁREA DE CUBRIMIENTO.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Considera importante y necesario, que la CRC revise su redacción y distinga entre dos situaciones que no pueden tener la misma consecuencia jurídica, una cosa es que el proveedor ofrezca un servicio con una cobertura determinada y esta situación no obedezca a la realidad, y otra muy distinta es que se presenten fallas técnicas o situaciones que impidan momentáneamente la prestación del servicio en una determinada zona dentro del área de cobertura.

**ASOMÓVIL**

Señala que el proyecto de Resolución da la posibilidad al usuario de dar por terminado el contrato en cualquier momento, de tal forma que considera innecesario recalcar una causa adicional.

**AVANTEL**

Manifiesta que la potestad que pretende otorgar el proyecto al usuario respecto a la terminación del contrato o solicitud de compensación parece obviar los indicadores que rigen la calidad de los servicios, indicadores que en ninguno de los casos regulados establece para los PRST la obligación de mantener los servicios 100% disponibles. De manera particular, señala que la propuesta no tiene en cuenta la posibilidad de que el servicio no se encuentre disponible temporalmente en alguna de las áreas geográficas señaladas como área de cobertura, aspecto que bien puede no afectar los indicadores de disponibilidad de la red o las reglas de compensación previstas en el Anexo 1 del proyecto de resolución en comento, pero que con la redacción propuesta es castigada como un severo incumplimiento del PRST que darla lugar a la terminación del contrato o a la compensación.

Por lo anterior, sugiere eliminar la referencia a la indisponibilidad del servicio en las áreas de coberturas informadas en el mapa interactivo o, en su defecto, especificar los eventos en que la indisponibilidad del servicio daría lugar a la terminación del contrato o a exigir la compensación prevista en el numeral 1 del Anexo 1.

**COMCEL**

Solicita tener en cuenta que no corresponde la aplicación del concepto de indisponibilidad del servicio pues la ausencia de cobertura impide hablar de indisponibilidad. Finalmente, solicita aclarar que la terminación del contrato sólo aplicaría cuando pese a firmar contrato el operador no tiene servicio en ese sitio, no por la simple información en áreas no coberturas**.**

**CRC/** Frente a los comentarios según los cuales es necesario distinguir entre la adquisición de un servicio por el ofrecimiento de una cobertura determinada, la cual no obedece a la realidad y podría constituirse en un vicio del consentimiento, y las fallas técnicas o situaciones que impidan momentáneamente la prestación del servicio en una determinada zona dentro del área de cobertura, lo cual daría lugar a la compensación por indisponibilidad, resulta pertinente hacer el ajuste en la redacción del artículo, el cual tiene el propósito de salvaguardar los derechos de los usuarios que pueden contratar los servicios con la expectativa de una cobertura que resulta insatisfecha.

En esta medida, el artículo 9 será modificado y quedará de la siguiente manera:

> *"ÁREA DE CUBRIMIENTO. El usuario podrá encontrar las áreas geográficas en que existe cubrimiento de los operadores de servicios móviles, a través de mapas de cobertura disponibles en sus páginas web (en los términos del artículo 5.1.1.5 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, o aquella norma que la modifique o sustituya). Si el servicio no es prestado en las áreas informadas por el operador, el usuario podrá dar terminación al contrato, a efectos de lo cual el operador estará en la obligación de hacer devolución de los pagos realizados por el usuario.".*

## 12. ARTÍCULO 10. SERVICIOS DE DATOS.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Manifiesta que el término *"velocidad nominal"* no se encuentra definido, por lo tanto, propone que se utilice como equivalente *"velocidad efectiva a ser garantizada"*, y en consecuencia el termino no debe eliminar la posibilidad de establecer que las velocidades de descarga sean "hasta" y que no hay velocidades mínimas garantizadas (salvo lo previsto para la denominación de "banda ancha")

**ASOMÓVIL – TELEBUCARAMANGA – METROTEL - TIGOUNE**

Solicita especificar que la velocidad nominal irá en el contrato solo cuando aplique, especificando que en servicios móviles no puede informarse una velocidad nominal.

Asimismo, METROTEL solicita armonizar los conceptos de velocidad nominal y velocidad efectiva con lo previsto en el proyecto de régimen de calidad.

Por otra parte, TIGOUNE sugiere contemplar este aspecto en la revisión del contrato simplificado de servicios fijos, para que se establezca espacio en el cual determinar las condiciones específicas en materia de banda ancha.

**ETB**

Solicita precisar en el artículo que cuando el usuario contrata servicios ilimitados esto corresponde a la capacidad, pues a juicio del operador no se puede garantizar una -velocidad efectiva ofrecida para cada plan-, debido a que la velocidad es variable y depende de varios factores, entre ellos la cobertura de tecnología. Por lo cual, no se puede garantizar de manera exacta para servicios fijos y móviles.

Por otro lado, respecto de las restricciones en los servicios móviles, considera que implica que el recurso de espectro -a pesar de ser declarado un recurso escaso- se volverá aún más costoso debido al incremento en la demanda del mismo si no se establecen restricciones de uso, con los efectos correspondientes en términos de tarifas del servicio. Al punto que pueden llevar a la inviabilidad del negocio de acceso a Internet móvil. Considera también que se debe tener en cuenta las capacidades en puntos de interconexión entre operadores para transportar tráfico hacia-desde Internet: si la demanda aumenta, los costos de interconexión se elevan debido al aumento de tráfico que debe cursar a través de esta infraestructura, así como los costos asociados al uso de canal internacional.

Por ultimo manifiesta que esta propuesta no se encuentra sustentada en el documento soporte de este proyecto; en este no se menciona ningún estudio relacionado con el impacto de liberar los límites de

consumo, Por lo tanto, considera necesario que existan las justificaciones del caso para establecer tal medida.

**VIRGIN**

Considera que las exigencias regulatorias establecidas con respecto al servicio de datos, deberían extenderse también a los servicios de Voz. Pues a su juicio hoy en día es posible encontrar publicidad que hace referencia a planes de voz "ilimitada" pero que en la práctica restringe cantidad de destinos, generando confusión en los usuarios.

Por lo tanto, propone la siguiente redacción: *"En el contrato de prestación del servicio de datos fijos o móviles en calidad de pospago se incluirán: velocidad nominal, capacidad máxima incluida en el plan (cuando aplique) y tarifas y condiciones de banda ancha (cuando aplique)."*

Sugiere que para los servicios de voz fija o móvil en calidad de prepago según aplique se incluiran: la cantidad de minutos o segundos incluidos y la vigencia de los mismos. Señala que cuando el usuario contrate un servicio ilimitado de datos, este no podrá tener restricciones, salvo aquella asociada a la tecnología empleada para el caso de datos (3G, 4G LTE, ETC) y a la velocidad ofrecida por cada plan. En el caso de voz no podrá tener restricciones o limitaciones a la cantidad de destinos.

**AVANTEL**

Manifiesta que la propuesta obligaría a incluir la información de velocidad nominal y condición de banda en el contrato relacionada con la ancha el contrato único de servicios pospago, teniendo en cuenta que dicho contrato tiene un espacio de "libre" disposición de los operadores reducido y que el contrato no es objeto de modificación por parte del operador a juicio del operador la propuesta limitaría la "libertad" del operador de incluir información propia de su empresa u operación, en la medida que el espacio destinado para ello es materia de regulación.

Señala que la información mencionada hace parte de las condiciones que se establecen en el "Anexo del Plan", documento que contiene las condiciones y restricciones aplicables al plan de servicio escogido por el usuario; teniendo en cuenta que este documento no es aceptado por la regulación y/o revisión de legalidad de la CRC como un anexo del contrato. Solicita aceptar la inclusión de este documento como anexo al contrato único, teniendo en cuenta, además, que la mayoría de planes de servicios de telecomunicaciones que hacen parte de la oferta en el mercado involucran varios servicios (internet, voz, contenido, etc), lo que implica que la carga de información se incremente según la composición del plan y no sea posible incluirla en el contrato.

Respecto al ofrecimiento de servicios de datos internet ilimitados y con el fin de evitar confusiones en la interpretación que efectúe la Superintendencia de Industria y Comercio, solicita que la regulación establezca con claridad qué tipo de restricciones se pretende prohibir y qué debe ser considerado como

un "plan", partiendo de la base de que la norma permite ofrecer un diferencial en la velocidad efectiva ofrecida por cada plan.

**TELMEX**

Solicita modificar la definición de velocidad nominal, por "velocidad contratada entre las partes", manifiesta que el término velocidad nominal no es claro y no ha sido definido en el proyecto ni en el actual régimen de Calidad TIC (Resolución 3067 de 2011).

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Manifiesta que la velocidad de internet móvil ofrecida por los operadores frecuentemente soporta la influencia de variables exógenas, por lo que considera importante la inclusión del siguiente texto como inciso final de este artículo:

*"El operador deberá informar al usuario final, antes de su contratación, de los factores relevantes que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador de los ajenos al mismo".*

**OMAR AYALA**

Manifiesta la importancia del uso de internet para una variedad de necesidades cotidianas muchas de las cuales requieren no solo de velocidades de conexión altas sino también de latencias y jitters bajos

Recuerda el efecto nocivo que tiene la latencia en aplicaciones de streaming y así como el efecto negativo del jitter en las aplicaciones de voz. llama a la latencia un "application perfomance killer y considera que debería estar dentro de parámetros regulados para evitar distorsiones en detrimento del usuario.

Manifiesta que en las horas pico, a causa de una latencia y un jitter elevado, las aplicaciones multimedia quedan prácticamente inutilizadas. Aun cuando la velocidad de descarga efectiva podría estar garantizándose, considera que la sola velocidad no es suficiente para que estas aplicaciones funcionen apropiadamente.

Por lo tanto, considera que la CRC debe regular este aspecto (jitter y latencia), exigiendo que los ISP garanticen, además de las velocidades efectivamente contratadas, unos parámetros aceptables en cuanto a la latencia, jitter y %pérdida de paquetes aceptables que permitan que estas aplicaciones funcionen apropiadamente. Considera también necesario exigir a los proveedores a que en su página web suministren una herramienta que además de medir la velocidad de descarga y de subida, suministre información sobre el jitter y el porcentaje de paquetes perdidos.

Manifiesta la necesidad de hacer referencia en todo momento a la "VELOCIDAD EFECTIVA DEL PLAN" y no a la "velocidad nominal", ya que la CRC tiene definida la velocidad efectiva en su Resolución No 3067 de 2011.

Manifiesta que los ISPs están limitando la velocidad de descarga de ciertas aplicaciones de video, tales como Netflix, bien sea porque le está quitando clientes del servicio de televisión por subscripción y/o porque son aplicaciones que consumen gran ancho de banda. A juicio del ciudadano los ISP están haciendo uso de técnicas de DPI (Deep Packet Inspection) y Traffic Shapping, de tal manera que el usuario no pueda disfrutar la velocidad que tiene contratada y por la que está pagando. Manifiesta que se han presentado casos con usuarios que teniendo contratada una velocidad efectiva de descarga de 25 Mbps, apenas alcanza 2 Mbps en la descarga de vídeo de la aplicación Netflix.

Considera que con estas limitaciones los ISP están violando la neutralidad de la red, además de limitar la entrada de la competencia usando prácticas que son castigadas por la Superintendencia de Industria y Comercio y por engañando al USUARIO, no entregándole la velocidad efectiva de descarga contratada.

Solicita que en este artículo se aclare que este tipo de prácticas de restricción del tráfico basado en alguna característica del mismo está prohibido, pues viola el Régimen de Protección y además se convierte en un acto de competencia desleal, lo cual es sancionado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**CRC/** En primer lugar, frente a la observación de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, donde manifiesta que el término "velocidad nominal" no ha sido definido, acogemos la observación y se modificará la redacción para hacer referencia a "velocidad contratada" y no a "velocidad nominal". Por cuanto respecta a las velocidades de descarga de consecuencia es correcta la interpretación según la cual las velocidades de descarga pueden ser "hasta", sin embargo, nos permitimos aclarar que es responsabilidad de los operadores garantizar las velocidades mínimas previstas en la velocidad efectiva informada al usuario en el momento de la oferta y la contratación del servicio independientemente de lo previsto para la denominación de banda ancha.

Frente a la observación de ASOMÓVIL, TELEBUCARAMANGA, METROTEL, TIGOUNE en el sentido que para servicios móviles no pueden garantizarse velocidades, nos permitimos aclarar que la velocidad estará en el contrato solo cuando aplique.

Respecto a la observación de ETB donde manifiesta su inconformidad respecto a las condiciones para planes ilimitados especialmente para el caso de servicios móviles ilimitados, nos permitimos aclarar que el operador puede imponer las restricciones en los planes que considere viables económicamente, sin embargo, el artículo se propone como una medida de transparencia orientada a evitar que planes con políticas de uso justo que limitan la velocidad de transmisión o con limitaciones a la capacidad después de un umbral, sean publicitados como "Ilimitados". Se debe tener en cuenta que, si la oferta de planes ilimitados de acceso a Internet está basada en análisis previos de costos, tráfico y operación óptima de

la red, es porque efectivamente puede prestarse el servicio en las condiciones ofrecidas por el proveedor. Por el contario, si los análisis arrojan que no es posible realizar tal tipo de ofertas al usuario, no resulta entendible que se realicen ofertas bajo la denominación "Ilimitado".

Frente a la observación de VIRGIN en el sentido que deberían imponerse medidas similares para los planes "Ilimitados" de voz, acogemos el comentario y será incluido dentro de las condiciones aplicables a planes de voz en modalidad prepago.

Respecto a la observación de AVANTEL donde manifiesta que incluir la velocidad dentro del contrato único implicaría una limitación del espacio disponible para el operador, de acuerdo con las consideraciones expuestas arriba, la velocidad no debe ser incluida para servicios móviles. Por cuanto respecta a la solicitud de aclarar cuáles son las restricciones que se pretenden prohibir, aclaramos que para planes que se publiciten como "ilimitados" estos no deberían tener restricciones en la velocidad de transmisión o en la capacidad máxima incluida, sin embargo, teniendo en cuenta que existen una gran variedad de restricciones que podrían adoptarse (horario, calendario, destinos, plataformas, etc.) no consideramos necesario establecer una lista taxativa de restricciones prohibidas.

Respecto a la observación allegada por OMAR AYALA en la cual nos recomienda reglamentar no solo las velocidades efectivas sino también el jitter, la latencia del servicio y el porcentaje de paquetes perdidos, si bien concordamos con la necesidad de mantener estos parámetros en niveles óptimos para garantizar la calidad del servicio, consideramos que esta temática encuentra cabida dentro del proyecto de revisión del régimen de calidad de servicios TIC, pues el régimen de protección de usuarios no está orientado a definir estas características. Respecto a las potenciales violaciones a la neutralidad de red en las que los operadores estarían incurriendo con determinadas plataformas de contenido de video, invitamos al usuario a presentar los casos específicos ante la Dirección de vigilancia y control del MINTIC para que en el ámbito de sus competencias, adelante las investigaciones pertinentes.

Agradecemos la sugerencia de la UNIVERSIDAD EXTERNADO que ha sido incluida en el artículo.

Respecto a la solicitud de aclarar que se entiende por "plan", es de mencionar que si bien no se encuentra definido, de acuerdo con los usos dados a la industria, dicho término atiende al conjunto de condiciones ofertadas en virtud de las cuales deben ser prestados el o los servicios contratados.

Es así como el artículo objeto de comentarios, será modificado en el siguiente sentido:

> *"SERVICIOS DE INTERNET Y SERVICIOS DE VOZ. En el contrato de prestación del servicio de acceso a internet fijo o móvil, se incluirán: velocidad contratada (para servicios fijos), capacidad máxima incluida en el plan (cuando aplique), tarifas y si el mismo es un servicio de banda ancha (cuando aplique).*

*Antes de suscribir el contrato, el operador deberá informar al usuario, los principales factores que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador de los ajenos al mismo.*

*Los planes de acceso a Internet que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquélla inherente a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para el plan. En el caso de voz, los planes que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener restricciones o limitaciones a la cantidad de destinos."*

## 13. ARTÍCULO 11. PARRILLA DE CANALES.

**DIRECTV**

Manifiesta que los operadores de televisión por suscripción realizan ofertas de planes generales, que el usuario decide libremente si contrata o no. Dichas ofertas están sujetas a los contenidos que proporcionan los programadores internacionales, sobre los cuales los operadores no tienen capacidad de maniobra. En ese orden de ideas, solo si el operador le otorga la posibilidad, el usuario podría escoger una oferta caracterizada, de lo contrario deberá acoger la oferta general y por lo tanto no puede alegar la supresión de canales como causa de terminación del contrato.

Por esta razón solicita que se aclare en este artículo que el usuario podrá escoger entre los planes generales que tenga el respectivo operador en el mercado y que una eventual oferta caracterizada solo sería viable si el operador así se lo ofrece al usuario.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Solicita mantener la regla prevista en el artículo 24 del acuerdo 11 de 2006 y no limitar la forma como se estructura la oferta. De lo contrario, se entiende que sería obligatorio ofrecer canales a la carta, lo cual no es posible técnicamente.

**TIGOUNE**

Manifiesta que la redacción del artículo deja graves vacíos que pueden impactar la operación y por tanto afectar directamente a los clientes. Solicita mantener la redacción de los artículos 23 y 24 del Acuerdo CNTV 11 del 2006, con el propósito de contar con un procedimiento adecuado para el cambio de parrilla.

**TELMEX**

Plantea que la redacción de la norma no es clara, y puede llevar a la interpretación errónea de que el usuario tiene el derecho de contratar un canal o algunos canales de su interés. Es importante aclarar

que los operadores tienen plena facultad de definir su oferta comercial, determinando si ofrecen parrillas generales y/o parrillas caracterizadas. En este sentido solicita incluir la redacción que actualmente el artículo 24 del Acuerdo CNTV 11 de 2006.

**EMCALI**

Manifiesta que suponer que cada usuario pueda crear su propio plan según sus propios criterios, y adicionando los planes que el mismo escoja, se convertiría en una labor demasiado compleja e incontrolable para los operadores, pues la logística de tener millones de planes implica costos demasiado elevados.

**CRC/** La CRC coincide en que en el mercado actual del servicio de televisión por suscripción se presentan en su mayoría ofertas de carácter general. En este sentido es cierto que es facultad del operador ofrecer una oferta general o una oferta caracterizada y ante estas opciones es que el usuario puede ejercer su derecho a elegir. En atención a los comentarios recibidos, resulta pertinente ajustar la redacción del artículo en línea con lo dispuesto por el Acuerdo CNTV 11 de 2006, por lo cual se procederá a modificar el artículo objeto de comentarios, el cual quedará de la siguiente manera:

*"PARRILLA DE CANALES. En el momento de la contratación del servicio, el usuario del servicio de televisión por suscripción puede elegir un plan general o un plan caracterizado por algún canal, canales o género de canales, cuando así lo ofrezca el operador*

*Si el usuario elige un plan caracterizado, este debe constar clara y expresamente en el contrato, y ante modificación por parte del operador sin la autorización previa y expresa del usuario, este último podrá terminar el contrato, pese a que exista una cláusula de permanencia mínima vigente, caso en el cual no debe pagar lo que debe con ocasión de la misma"*

## 14. ARTÍCULO 12. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS FIJOS.

**METROTEL**

Sugiere que se permita que la cláusula de permanencia se suscriba por escrito, (en forma digital o física) o a través de grabación telefónica.

Manifiesta que el proyecto elimina toda referencia a la prórroga automática de los contratos, solicita aclarar las implicaciones de esta eliminación respecto de los contratos vigentes y los contratos que se celebren con posterioridad a la entrada en vigencia del nuevo RPU.

**TELEBUCARAMANGA**

Solicita ampliar el concepto "escrito"; en el sentido de precisar que dicho acuerdo se puede plasmar a través de medios digitales o grabaciones magnetofónicas. Requiere que se precise las implicaciones de la eliminación de las prórrogas automáticas cuando se trata de contratos vigentes y cuando estamos frente a contratos celebrados en vigencia del nuevo RPU.

**CONFEVOCOLTICS**

Manifiesta que en caso de que el usuario acepte la cláusula de permanencia, tenga la opción de pactarla con el tiempo o meses q podría durar la permanencia mínima o que esta sea el mismo tiempo en q se difiere el valor del cargo por conexión y no necesariamente un año para ello.

Manifiesta que se debería adicionar un parágrafo donde se haga claridad cuando teniendo esta cláusula de permanencia, el usuario cambia de residencia y solicita el traslado y la empresa no cuenta con la cobertura donde solicita el traslado, ya que le siguen cobrando al usuario por dicha cláusula de permanencia y sin prestarle el servicio al cambiar de residencia y el operador no contar con cobertura.

**TIGOUNE**

Manifiesta que aún las compañías no han terminado la implementación de la Resolución 4930 del 2016, y ahora se pretende modificar el articulado fundamental que regula los aspectos concernientes a la aplicabilidad de la cláusula de permanencia en servicios fijos. No se encuentra ningún sustento válido que implique que el contenido debe variar al de la reciente resolución.

Señala que la redacción revive la posibilidad de aplicar la cláusula de permanencia para otorgar descuentos, distintos de lo circunscrito en la recién aprobada Resolución 4930 del 2016 en relación con diferir el valor del cargo de conexión. Igualmente, la redacción trae nuevos parámetros que podría conllevar a una interpretación diferente a la contenida en la regulación vigente.

Finalmente, indica que, en línea con las políticas de promoción y apropiación de las TIC, la CRC también está llamada a promover el estilo de vida digital de los colombianos, en tal sentido, no es coherente que la cláusula de permanencia en servicios fijos solo puede ser acordada "cuando el usuario la haya aceptado por escrito". Se requiere que toda disposición sobre la relación jurídica con el usuario sea dada bajo cualquier medio, incluyendo los digitales, esto acorde con la realidad del mercado en el marco de la economía digital.

Indica que se requiere mantener la redacción de la Resolución 4930 del 2016 en los aspectos de implicación directa con las condiciones y definiciones para aplicación de la cláusula de permanencia en servicios fijos.

Finalmente, solicita el restablecimiento de las cláusulas de permanencia mínima en los servicios móviles, para maximizar la libre elección del usuario y su bienestar, de manera que se corrijan los efectos regulatorios sobre la debilitación de los flujos económicos del ecosistema TIC, y los desincentivos a la

apropiación tecnológica por las dificultades creadas para la adquisición de equipos terminales móviles, en especial la posibilidad de adquisición de equipos de alta gama bajo tecnología 4G indispensables para asegurar una adecuada apropiación de dicha tecnología, una mejoras sustancial de la experiencia digital del usuario, y de manera que posibilite un apalancamiento de las conexiones a internet.

**ETB**

Señala que conforme a lo establecido en la Resolución 4930 de 2016, el proyecto debe estar alineado con la norma precitada en pro del respeto a la seguridad jurídica y las inversiones que se adelantaron en todos los proveedores para la correcta implementación de dicha disposición, (e.g. la Resolución 4930 exige que la información referente al valor por cargo de conexión y la suma que es descontada o diferida así como la fecha de inicio y terminación de la cláusula de permanencia mínima debe incluirse en la factura, pero no en el contrato como pretende la iniciativa objeto de comentarios), este cambio hace incurrir a los operadores en implementaciones adicionales que no responden a la norma publicada.

**GIOVANNI CAPERA**

Sugiere que se tenga como opción, la de pactarla con el tiempo o meses q podría durar la permanencia mínima o que esta sea el mismo tiempo en q se difiere el valor del cargo por conexión y no necesariamente un año para ello.

**CRC/**Frente a los comentarios expuestos es de aclarar que el artículo que contiene las disposiciones relativas a cláusulas de permanencia fijas, en ningún caso cambia o adiciona algo de lo dispuesto en la Resolución CRC 4930 de 2011, por medio de la cual se modificó la regulación relacionada con el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima para servicios fijos y televisión por suscripción, sino que aporta elementos de claridad y simplicidad en la redacción de las disposiciones allí consagradas.

Es así, como atendiendo a que dicho proyecto regulatorio analizó y determinó las condiciones en que deben pactarse y cumplirse las cláusulas de permanencia mínima para servicios fijos, la CRC a través del presente proyecto regulatorio, esto es el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, no procederá a hacer modificación alguna en relación con dicha temática.

Ahora bien, no encuentra sustento la afirmación realizada respecto de la inclusión de una nueva obligación, en relación con la información que debe brindar el operador cuando se pacta un cláusula de permanencia mínima en el contrato, puesto que desde el año 2011 fue estipulado en la Resolución CRC 3066 de 2011, en el respectivo artículo que contenía los requisitos que se debían atender cuando se pactara dicha cláusula, que en el contrato debe informarse expresamente la suma subsidiada o financiada, y la forma en que operan los pagos asociados a la terminación anticipada durante el periodo de permanencia mínima, es así como desde años atrás los operadores se han encontrado en la obligación de dar cumplimiento a dicha obligación.

Es de aclarar que en línea con lo dispuesto en la Resolución CRC 4930 de 2011, la estipulación de cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijos, solo procede cuando el operador otorgue al usuario un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le difiera el pago del mismo, por lo cual atendiendo a la necesidad de generar claridad se ajusta la redacción del artículo en comento.

Respecto a la consulta formulada por METROTEL, frente a la cláusula de prórroga automática, es de aclarar que la misma corresponde a una estipulación contractual, por lo cual la no inclusión expresa de dicha posibilidad en el presente Régimen, no limita la libertad contractual de pactar la misma en el contrato.

Frente a la propuesta formulada por TIGO-UNE respecto del restablecimiento de la posibilidad de pactar cláusulas de permanencia mínima para servicios móviles, se aclara que de acuerdo con los informes de monitoreo realizados a la Resolución CRC 4444 de 2014[8], se evidencia entre otros aspectos positivos, que *"la eliminación de las cláusulas de permanencia permitió mayor transparencia en los precios que facilitó la llegada de nuevos actores al mercado móvil generando más competencia, las compañías del sector buscan retener y atraer nuevos clientes mediante el servicio, con una gran variedad de estrategias comerciales, promociones que al final benefician a los usuarios."*

Es así como no se evidencia entonces, la conveniencia actualmente de reestablecer la posibilidad de pactar cláusulas de permanencia mínima en los contratos de servicios de comunicaciones móviles.

## CAPÍTULO II.
## CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA

### 15. ARTÍCULO 13. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA VIGENTES.

**TELEBUCARAMANGA**

Indaga que se aplica mientras que se expide el nuevo contrato, esto es, si se deben ajustar los contratos vigentes.

**TELMEX**

Solicita aclarar la redacción del presente artículo, de manera que se entienda que las cláusulas de permanencia para servicios fijos pactadas con posterioridad al 27 de octubre de 2016 también deberán ser cumplidas.

[8] *"Por medio de la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles"*

**CRC/** Atendiendo a la confusión que puede generar la redacción del artículo objeto de estudio, se procede a modificar su contenido, en el sentido de indicar que las cláusulas de permanencia mínima pactadas con ocasión del pago diferido del valor del cargo por conexión o del otorgamiento de un descuento sobre dicho valor, en los contratos de prestación de servicios fijos, celebrados con posterioridad al 27 de octubre, deben ser cumplidas. Por lo cual este artículo quedará de la siguiente manera:

> *"CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA VIGENTES. Para los contratos de prestación de servicios móviles, celebrados antes del 1 de julio de 2014 y para los contratos de prestación de servicios fijos, celebrados antes del 27 de octubre de 2016, en los cuales se hayan pactado cláusulas de permanencia mínima, estas deberán ser cumplidas. Así mismo en los contratos de prestación de servicios fijos celebrados después del 27 de octubre de 2016, en los que se hayan pactado cláusulas de permanencia mínima, con ocasión del pago diferido del valor del cargo por conexión o un descuento sobre el mismo, estas deberán ser cumplidas."*

## CAPÍTULO III
## DATOS PERSONALES

### 16. ARTÍCULO 14. AUTORIZACIÓN USO DE DATOS PERSONALES.

**TIGOUNE**

Señala que el tema de datos personales ya se encuentra regulado en una ley y no ve la necesidad de incluir este capítulo. Señala que es inconveniente que la CRC pretenda regular asuntos que no son de su competencia, y que de hacerlo, pueden generar un desorden regulatorio y dificultades de interpretación con normas expedidas por el Congreso de la República.

Indica que en virtud de lo dispuesto en la normativa de datos personales expedido en leyes estatutarias 1266 del 2008 y 1581 del 2012, es la Superintendencia de Industria y Comercio, y no la CRC, la llamada por Ley a dar las instrucciones de aplicación en temas de datos personales como Autoridad de Datos Personales competente. Resalta, además, que el marco legal de protección de datos personales ya está dado por una Ley Estatutaria, norma que tiene el rango constitucional para reglamentar dichas disposiciones.

**DIRECTV**

Señala que el tema de datos personales está sujeto a una regulación especial que deben cumplir todos los operadores de información personal, no solo de telecomunicaciones, sino de cualquier bien o servicio. Por lo tanto, considera que no es oportuno que quede incluido dentro de este régimen de

usuarios, ya que podría llegar a generar un conflicto de competencias en cuanto a que dependencia de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) debe conocer y decidir el caso. Propone que se haga una remisión expresa a la normatividad vigente sobre la materia, también en aras de simplificación del régimen.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Considera que la CRC de manera general debe revisar el alcance de sus competencias frente a la protección de datos personales, en el sentido de no ir más allá de lo establecido en la ley estatutaria 1581 de 2012, imponiendo a los operadores obligaciones adicionales a las allí establecidas.

Manifiesta que el artículo 14 del proyecto establece un alcance adicional, que implica que el usuario otorgue dos autorizaciones para el tratamiento de datos personales, una para la prestación de los servicios, y otra para finalidades distintas, lo anterior puede no sólo generar confusión y molestia para los usuarios, al tener que solicitar más de una vez su consentimiento, sino que está fijando condiciones de tipo reglamentario sobre una ley estatutaria lo cual a todas luces resulta contrario a la Constitución Política de Colombia y a las facultades de reglamentación normativa allí previstas, por cuanto las competencias de la CRC sobre esta materia no pueden ir más allá de lo establecido en la ley estatutaria y su decreto reglamentario, y mucho menos fijar condiciones, procedimientos y requisitos adicionales a las allí previstas.

Por lo anterior, solicita a la CRC que la autorización sea debidamente informada, como lo señala la ley 1581 de 2012 y con el alcance allí establecido, sin ir más allá de lo que establece la propia ley.

**ASOMÓVIL**

Indica que el uso de datos personales corresponde a un derecho Constitucional y además se encuentra reglamentado por las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012; por ende está fuera de las competencias de la CRC entrar a regular al respecto, y su inclusión puede llegar a generar conflictos de competencia con la Superintendencia de Industria y Comercio.

**TELEBUCARAMANGA**

Pide aclaración sobre la aplicación de esta norma, esto es, si se trata de regulación especial o el tema lo sigue regulando la Ley 1581 de 2012. Igualmente, requiere precisar si se requieren dos autorizaciones una básica para contratar y otra para fines promocionales y en caso afirmativo si esta debe obtener en forma separada

**ETB**

Advierte que no se encuentra la necesidad de incluir este tipo de disposiciones siempre que en el contrato estén claramente definidos los procesos de tratamiento de datos personales, las finalidades del

tratamiento y el respeto a los mismos y que por supuesto ninguno de los procesos internos contraríe la Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales y las normas que la reglamenten, adicionen o modifiquen, que de forma general y especial trata sobre la protección de los datos personas. De acuerdo con lo anterior, propone que el RPU incluya un artículo en el que se haga una remisión a las normas especiales.

**VIRGIN**

Indica que en el caso de los usuarios prepago el usuario tiene el deber de entregar la información que establece el artículo 8 del proyecto ya que para prestar el servicio el usuario debe estar plenamente identificado. La autorización del usuario debería darse por el simple hecho de expresar su voluntad de activar los servicios y constituye una obligación contractual. Lo anterior, sin perjuicio de los derechos del usuario que le otorgan las leyes que regulan el Habeas Data y deberá poder consultar las políticas de privacidad y tratamiento de los datos de su proveedor de servicios. Adicionalmente, podrá ejercer sus derechos a la actualización, rectificación y no utilización de la información para fines no indicados por la norma tales como la aceptación de manejo de información para fines publicitarios a través del RNE.

Por ello sugiere que el artículo 14 quede así:

*"AUTORIZACIÓN USO DE DATOS PERSONALES. "Al momento de firmar el contrato de prestación de servicios de comunicaciones en modalidad Pospago, el usuario deberá autorizar al operador la recolección, almacenamiento, uso, circulación y actualización de sus datos personales requeridos para la prestación de dichos servicios.*

*Los usuarios prepago deberán entregar al momento de la activación de los servicios el nombre completo de dicho usuario, su documento de identidad y el número de su línea telefónica alternativa de contacto, si lo tiene. Para los usuarios prepago la autorización al tratamiento de la información del usuario se expresará al momento de la activación del servicio. En cualquier caso el usuario podrá ejercer su derecho a la no utilización de su información para fines promocionales de acuerdo con lo establecido en el artículo 67.3 del presente RPU."*

**AVANTEL**

Solicita a la CRC incluir esta autorización en el contrato único de servicios pospago o, en su defecto, autorizar a los PRST a adjuntar al mismo el documento de autorización para recolección, almacenamiento, uso, circulación y actualización de datos personales.

**TELMEX**

Solicita a la CRC que se abstenga de reglamentar un aspecto que por su naturaleza debe surtir el proceso de Ley estatutaria, sin perjuicio de lo anterior, se sugiere a la Comisión mantener el principio de protección de datos consagrado en la Resolución CRC 3066 de 2011.

Señala que en la Mesa de Trabajo llevada a cabo el 15 de junio del presente año, la Dirección de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio advirtió que la inclusión de normas en la materia en el RPU, resultaba inconveniente, ya que puede generar un conflicto de competencias entre la Delegatura de Protección al Consumidor y la de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio. Por ello, recomendó a la CRC, su eliminación de la propuesta.

**COMCEL**

Considera inconveniente la inclusión de estas disposiciones al interior del RPU, por cuanto:

Se trata de un derecho fundamental que no sólo está expresamente consagrado en nuestra Carta Política en su artículo 15, sino que adicionalmente fue desarrollado mediante las leyes estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012, por lo cual resulta innecesaria y confusa su inclusión en el presente régimen.

En la Mesa de Trabajo llevada a cabo el 15 de junio del presente año, la Dirección de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio advirtió que su inclusión en el RPU, resultaba inconveniente, ya que puede generar un conflicto de competencias entre la Delegatura de Protección al Consumidor y la de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio. Por ello, recomendó a la CRC, su eliminación de la propuesta.

Por ello, sugiere la inclusión de un único artículo al interior de la propuesta regulatoria en el que se remita al usuario a lo dispuesto en dichas leyes, para cualquier asunto o controversia que se presente en relación a la protección de sus datos personales y se garantice que la competencia para conocer de dichas controversias, se mantenga en la Delegatura de Protección de a Datos Personales, ya que con la dualidad de competencias que se generaría con fundamento en la propuesta de la Comisión, se comprometería de forma injustificada el ejercicio de derechos fundamentales de los usuarios, que trascienden el alcance de la regulación en materia de protección al consumidor.

Señala que como consecuencia de lo expuesto, no se requiere entonces que la CRC incorpore dentro del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones una reglamentación que permita desarrollar, ejecutar y hacer aplicables los mandatos de las leyes estatutarias en materia de protección de datos, ya que atendiendo a la naturaleza fundamental del derecho en cuestión, las reglas para su ejercicio ya se encuentran definidas en una norma jurídica de mayor jerarquía que los actos administrativos de carácter general, de tal manera que dicho cuerpo normativo resulta suficiente y adecuado para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que se

radican en cabeza de los PRSTM, bien sea como encargados y/o responsables del tratamiento de datos personales de sus usuarios.

Sugiere la inclusión de un único artículo en el que se remita al usuario a lo dispuesto en dichas leyes, para cualquier asunto o controversia que se presente en relación a la protección de sus datos personales y se garantice que la competencia para conocer de dichas controversias, se mantenga en la Delegatura de Protección de a Datos Personales.

**CRC/**En primer lugar es de aclarar que, atendiendo a la expedición de nuevas normas en materia de protección de datos personales, posterior a la promulgación de la Resolución CRC 3066 de 2011, la CRC evidenció la necesidad de llevar a cabo una actualización de las medidas dispuestas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, armonizando el mismo con las nuevas normas referidas, brindando de esta forma seguridad al usuario frente a los derechos que lo cobijan.

Estas normas son la Ley 1581 de 2012[9] la cual tiene como objeto desarrollar en virtud del artículo 15 y 20 de la Constitución Política, el derecho de los usuarios de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos. Por otra parte, mediante el Decreto 1377 de 2013 fue reglamentada de manera parcial la Ley 1581 de 2012, el cual entre otros aspectos se refiere a la autorización, a las políticas de tratamiento, al ejercicio de sus derechos por parte de los titulares, la transferencia de datos personales y la responsabilidad frente al tratamiento.

Es así, como mediante la propuesta regulatoria del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, la CRC presentó una reglamentación cuyo objetivo fue desarrollar, ejecutar y hacer aplicables los mandatos de las leyes estatutarias en materia de protección de datos, garantizando de esta forma el cumplimiento de las obligaciones en cabeza de los operadores como responsables o encargados del tratamiento de los datos personales de sus usuarios. Estableciendo así, herramientas necesarias para facilitar al usuario tanto el acceso al conocimiento de la información de su interés, el ejercicio de sus derechos frente a sus datos personales, así como la efectiva y ágil protección de los mismos.

De conformidad con lo anterior es de aclarar que el acápite de Datos Personales, contenido en la propuesta regulatoria objeto de comentarios, en ningún caso reglamenta o adiciona disposiciones en dicha materia que no se encuentren en la Ley 1581 de 2012 o en el Decreto 1377 de 2013, sino que por el contrario presenta las principales condiciones que consideramos que a la luz de la normatividad vigente debe conocer el usuario respecto de la autorización que puede otorgar para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y actualización de sus datos personales; la finalidad que se le dará a los mismos; los derechos con que cuenta respecto de dichos datos; así como las condiciones en que

[9] *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."*

procede la revocatoria de la autorización que otorgó al operador para el uso y circulación de sus datos personales.

No obstante lo anterior, la CRC coincide con los comentarios presentados según los cuales se puede presentar una posible confusión y conflicto de competencia respecto de la Delegatura de la Superintendencia de Industria y Comercio, llamada a conocer una presunta vulneración por parte de los operadores de servicios de comunicaciones respecto de los derechos que le asisten a los usuarios en materia de protección de datos personales, razón por la cual esta Entidad procederá a eliminar la sección denominada en la propuesta regulatoria "Información Positiva", atendiendo a la potencial confusión que estas disposiciones pueden causar, así como a que la no inclusión de dichas disposiciones en el presente Régimen, no implican la posibilidad de desconocimiento por parte de los operadores de las mismas, atendiendo a que ya se encuentran dispuestas en las normas previamente enunciadas, las cuales resultan de obligatorio cumplimiento. Es así como sólo se incluirá un artículo de remisión general a la normatividad vigente, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"**CONDICIONES PARA EL USO Y CIRCULACIÓN DE DATOS PERSONALES.** La autorización por parte del usuario para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y actualización de sus datos personales; la finalidad que se le dará a los mismos; los derechos con que cuenta el usuarios respecto de dichos datos; así como las condiciones en que procede la revocatoria de la autorización que el usuario otorgó al operador para el uso y circulación de sus datos personales, deben en todo momento atender y dar cumplimiento a las normas vigentes en materia de protección de datos personales."*

### 17. ARTÍCULO 15. FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.

**TIGOUNE**

Señala que se debe adicionar que una de las finalidades del uso de datos personales, es compartir información con otros operadores para la prevención del fraude.

**METROTEL**

Considera que para los casos investigación de fraudes, se debe excepcionar de la necesidad de autorización expresa del usuario; por cuanto que es un tema inherente de la prestación del servicio.

**TELEBUCARAMANGA**

Indica que se requiere incorporar una excepción al deber de obtener autorización expresa del usuario cuando se trate de investigar la comisión de fraudes; por cuanto, se trata de un tema inherente a la prestación del servicio y un deber de todo ciudadano el de poner en conocimiento de las autoridades la comisión de hechos o actos punibles.

**ETB**

Indica que no debe solicitar autorización al usuario para compartir sus datos personales entre los operadores cuando ello tenga como finalidad el control y la prevención de fraudes, ya que el fraude es un tema relevante para todos los agentes del sector, debido a la importancia y relevancia de este tipo de eventos, con lo cual no resulta conveniente la solicitud de la autorización mencionada.

**CCIT**

Señala que el usuario puede autorizar que sus datos personales sean compartidos con otros operadores de servicios de comunicaciones, para el control y la prevención de fraudes, en tanto estos sean necesarios para la prestación del servicio.

**CRC/** Los comentarios allegados frente a este punto, fueron resueltos en el numeral 16 del presente documento.

## 18. ARTÍCULO 16. DERECHOS FRENTE A LOS DATOS PERSONALES.

**METROTEL**

Considera necesario aclarar cuáles son los eventos de excepción donde se puedan utilizar datos personales sin autorización.

**CCIT**

Señala que cuando los datos hayan cumplido con la finalidad para la cual fueron suministrados, el operador debe suprimir la información correspondiente.

**VIRGIN**

Manifiesta que cuando los datos hayan cumplido con la finalidad para la cual fueron suministrados, el operador debe suprimir la información correspondiente. Considera que la supresión de los datos debe significar la cancelación del servicio. Lo anterior en cuanto se contradice con el artículo 8 del presente ordenamiento y las solicitudes de información que efectúan los organismos de control, justicia y defensa del Estado.

**CRC/** Los comentarios allegados frente a este punto, fueron resueltos en el numeral 16 del presente documento.

## 19. ARTÍCULO 17. REVOCATORIA DE CONSENTIMIENTO.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Indica que se establece la posibilidad de revocar la autorización a través de cualquier medio de atención al usuario. Esta posibilidad de revocatoria se estipula sin ninguna condición ni procedimiento, contrario a lo establecido en la ley 1581 de 2012 en el literal e) del artículo 8, por lo cual solicita la revisión del texto propuesto respecto del alcance y procedimiento para revocar la autorización, en todo caso teniendo en cuenta como mínimo lo establecido en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en concordancia con el artículo 9 del decreto 1377 de 2013, situación que consideramos debe quedar expresa.

Considera que este derecho fundamental se encuentra suficientemente regulado en la ley 1581 de 2012, y en este sentido resultaría innecesario que se regule de manera especial en el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, sobre todo cuando se da un alcance mayor a lo establecido en la ley.

Señala que debe considerarse también que una posible infracción de este capítulo, podría generar la duda respecto de quien es el competente para pronunciarse ante la SIC, si la Delegatura de Protección al Consumidor – Dirección de investigaciones de Protección de Usuarios o la Delegatura de Protección de Datos Personales, generando allí no sólo el riesgo de investigar y sancionar dos veces por un mismo hecho, sino de un posible conflicto de competencias que resulta a todas luces innecesario.

**TIGOUNE**

Señala que todo tipo de instrucciones sobre datos personales, y en especial sobre el procedimiento de revocatoria del consentimiento deben ser dadas por la Autoridad de Datos Personales en cabeza de la SIC, y no por la CRC.

**CRC/** Los comentarios allegados frente a este punto, fueron resueltos en el numeral 16 del presente documento.

## 20. ARTÍCULO 18. INCUMPLIMIENTO EN RELACIÓN CON LOS DATOS.

**CCIT**

Considera que el proyecto no debería y no podría ir en contra vía de la Ley 1581 de 2012, por lo cual solicita la eliminación de los precitados artículos.

**CRC/** Los comentarios allegados frente a este punto, fueron resueltos en el numeral 16 del presente documento.

## 21. ARTÍCULO 19. REPORTE DE INFORMACIÓN ANTE CENTRALES DE RIESGO.

**METROTEL**

Considera prudente aclarar al final del artículo, que en todo caso el reporte de la novedad permanecerá en la central de riesgo crediticio durante el lapso que indica la Ley; ya que los usuarios generalmente creen que el historial también se suprime

**TELEBUCARAMANGA**

Indica que se requiere adicionar el artículo incorporando un párrafo en el que se precise que el reporte permanecerá en la central de riesgo crediticio hasta por el tiempo establecido en la Ley.

**CONFEVOCOLTICS**

Señala que debería quedar de la siguiente manera: *"Una vez el usuario pague la suma que ha sido causa del reporte, o se le resuelva favorablemente su petición o reclamación en cuanto al cobro de consumo excesivo o por servicios no prestados, el operador debe actualizar la información ante la central de riesgos a más tardar dentro del mes siguiente."*

**AVANTEL**

Manifiesta que, en la práctica la negación de la relación contractual con el PRST obedece en la mayoría de las veces a presuntos casos de suplantación de identidad, en virtud de los cuales, el PRST da aviso al "usuario" del reporte a centrales de riesgo y es en ese momento en que la persona establece contacto con el operador para indicar que no ha suscrito contrato alguno. Teniendo en cuenta la posible comisión de un delito, lo que procede es la formulación de denuncia penal ante la fiscalía por parte del afectado y una vez se cuenta con este documento, el PRST debe enviar la noticia a la central de riesgo relacionada con la discusión de la información reportada.

Señala que la redacción del artículo en comento genera confusión respecto al momento en que se deben empezar a contar los dos días de plazo para dar aviso a la central de riesgo, pues el solo "alegato" del "usuario" por medio del cual niega la relación contractual, no puede dar lugar a la solicitud a la central de riesgos por tratarse de la presunta comisión de un delito. Adicionalmente, bien podría constituir una práctica dilatoria de los usuarios para evitar el reporte negativo en las centrales de riesgo y el pago de las obligaciones pendientes con el PRST.

Solicita prever en la disposición que la comunicación se envíe a las centrales de riesgo una vez culminada la investigación a instancias del PRST, o en su defecto, que se amplíe el plazo de dos días a cinco (5) hábiles dado que el tiempo resulta corto e insuficiente para adelantar las gestiones internas de investigación y controles de fraude.

Así mismo, solicita indicar expresamente que el plazo otorgado empieza a correr a partir de la radicación ante el PRST de la denuncia formulada por la persona afectada ante la Fiscalía General de la Nación.

**CRC/** En primer lugar en relación con los comentarios presentados respecto del tiempo en que el reporte del usuario permanecerá en la central de riesgos, esta Entidad considera que esta disposición no requiere ser incorporada en el presente Régimen, en tanto el mismo presenta las principales condiciones que a la luz de la normatividad vigente debe conocer el usuario respecto de la autorización que puede otorgar para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y actualización de sus datos personales; la finalidad que se le dará a los mismos; los derechos con que cuenta respecto de dichos datos; así como las condiciones en que procede la revocatoria de la autorización que otorgó al operador para el uso y circulación de sus datos personales.

Es así como al ser la permanencia en la central de riesgos posterior a la actualización que realice el operador, una disposición normativa que trasciende la relación que este tiene con el usuario, esta Entidad no considera necesario incluir dicha disposición en el presente Régimen.

Finalmente, frente al comentario presentado respecto de la solicitud de rectificación de la información reportada o la negación de la relación contractual, es de aclarar que la disposición incluida en este artículo no atiende a que el operador reporte como error el reporte realizado, sino que simplemente solicite a la central de riesgos que se indique que dicha información se encuentra en discusión hasta que sea resuelta la reclamación en forma definitiva.

## CAPÍTULO IV
## PROMOCIONES Y OFERTAS

### 22. ARTÍCULO 20. PROMOCIONES Y OFERTAS.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Manifiesta que este artículo presenta contradicción con lo establecido en el artículo 2.5 de la propuesta, denominado "principio de recolección de evidencia", por lo que solicita unificar los tiempos, y mantener el término de 6 meses revisando la posibilidad desde el punto de vista de impacto, costos e inversiones para los operadores, que este término aplique para la mayoría de documentos de la relación contractual, máxime cuando un tiempo desproporcionado de almacenamiento de información no contribuye de ninguna manera al usuario, ni a la industria.

Señala que la Ley 962 de 2005 en su artículo 28 concede la posibilidad de que la CRC en el marco de la expedición de una norma especial, cual es el régimen de protección de usuarios, pueda establecer términos diferentes, razonables y acorde a las necesidades y propósitos propios del sector.

**VIRGIN**

Sugiere que en el artículo 20 se incluya el siguiente texto:

*"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.*

*Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario a través de cualquiera de los mecanismos de atención, obligan al operador a cumplirlas.*

*Los costos del beneficio de la promoción u oferta no podrán reflejarse, directa o indirectamente, en disminución de la calidad del servicio o en aumento del precio*

*Cuando los servicios de comunicaciones sean prestados individualmente o de manera empaquetada a través de planes o paquetes, los proveedores deben informar de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, las condiciones establecidas para el plan o paquete ofrecido, el periodo de vigencia, la capacidad en recursos y el precio.*

*De igual manera la comunicación de las promociones y ofertas deberán incluir la vigencia, el precio y la capacidad/cantidad de los diferentes productos ofrecidos."*

**AVANTEL**

Manifiesta que el término previsto en esta disposición no guarda relación con lo establecido en el principio de Recolección de Evidencia. No tiene ninguna finalidad jurídica mantener evidencia de las promociones y ofertas efectuadas por el PRST durante un período de tiempo tan extenso. La proporcionalidad entre la obligación y el efecto que se pretende con ella debe estar orientado a tener disponible una herramienta de verificación de la autoridad cuando pretenda hacer efectivo el derecho de un usuario. En este sentido y bajo el análisis de proporcionalidad, solicita unificar el término de conservación de las evidencias.

**TV AZTECA**

Considera que existe una contradicción con el principio de Recolección de evidencia, previsto en el mismo Régimen, toda vez que dicho principio menciona que el operador deberé guardar evidencia de las ofertas y promociones, entre otros de acuerdo con las reglas dispuestas en el Código de Comercio

y en la Ley 962 de 2005 o aquellas normas que las modifiquen o sustituyan, términos que son mucho mayores al dispuesto en este artículo.

Por lo anterior, solicita definir un único término dentro de toda la Resolución, para determinar cuánto tiempo debe ser conservada la información relacionada con "promociones y ofertas" y en general cualquier tipo de información.

**TELMEX**

Manifiesta que las promociones y ofertas se encuentran reguladas en el Estatuto del Consumidor; bajo esta perspectiva, considera inconveniente la inclusión de esta temática en el RPU. Asimismo, no se puede desconocer que las promociones y ofertas pueden llevar al aumento de las condiciones del plan contratado, lo cual no implica per se el mantenimiento del precio; por ejemplo, puede existir el caso de que al usuario se le invite a contratar un plan con más servicios y con un precio en oferta (pero mayor al que tiene contratado). Bajo esta perspectiva solicita eliminar el artículo mencionado, o en su defecto, eliminar la referencia a la prohibición en el aumento del precio.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Considera que este artículo debe ser ubicado en el acápite Capítulo III Sección 2, correspondiente a Facturación, en tanto que cualquier información relativa al pago y a las variaciones del valor del servicio deben verse reflejadas en la factura.

**CRC/** Los comentarios respecto de este artículo se centran principalmente en la unificación de términos de conservación de la evidencia sobre promociones y ofertas. Atendiendo a los argumentos expuestos en el numeral 4 del presente documento respecto al principio propuesto denominado "Recolección de Evidencia", se reitera que dado que existe una disposición legal que reglamenta el tiempo en que los comerciantes deben guardar evidencias, no se considera necesario mantener dicho principio, razón por lo cual no hay lugar a que se genere contradicción alguna con el presente artículo objeto de comentarios.

Respecto de las sugerencias de redacción propuestas para que se incluya mayor información de servicios empaquetados, se considera que la propuesta por VIRGIN, está incluida dentro del principio de información contenido en el artículo 2 de la propuesta regulatoria, el cual será a su vez incorporado en el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones

No obstante, se considera pertinente hacer el ajuste en la redacción en el sentido de incluir aspectos de la oferta que son necesarios para los usuarios como la vigencia, el precio y la capacidad/cantidad de los diferentes productos ofrecidos. De acuerdo con lo cual se procederá a modificar este artículo, el cual quedará de la siguiente manera:

*"PROMOCIONES Y OFERTAS. 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.*

*Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario a través de cualquiera de los mecanismos de atención, obligan al operador a cumplirlas.*

*La comunicación de promociones y ofertas deberán incluir la vigencia, el precio y la capacidad/cantidad de los diferentes productos ofrecidos".*

## CAPÍTULO V
## PAQUETE DE SERVICIOS

### 23. ARTÍCULO 21. CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS.

**TIGOUNE**

Señala que lo propuesto en el artículo tiene altas implicaciones para su implementación, debido que se debe revisar y modificar los sistemas de información. Indica que no obstante algunas de las disposiciones fueron incorporadas de la recién expedida Resolución CRC 4960 del 2016, alguna condiciones son nuevas, y no cuentan con el respetivo soporte regulatorio. Adicionalmente, sugiere dar claridad sobre el medio o procedimiento en el que el usuario puede presentar PQR cuando la prestación de servicios empaquetados corresponda a varios operadores.

**CRC/** En relación con la Resolución CRC 4960 de 2016 es de aclarar que si bien, dicho proyecto regulatorio fue desarrollado en línea con el presente proyecto, se procederá a revisar detalladamente la redacción expuesta para que lo dispuesto en dicha Resolución en materia de servicios fijos de comunicaciones, se entienda extensiva a la totalidad de los servicios de comunicaciones, esto es fijos y móviles. Es así como se adicionará un numeral en línea con lo dispuesto en el artículo 4 de la norma en mención, mediante el cual fue modificado el numeral 32.2 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

*"El operador deberá ofrecer y prestar cada uno de los servicios que conforman el paquete, con características idénticas, de forma individual y desagregada, informando los precios de cada uno"*

Ahora bien, respecto a la presentación de PQR, tratándose de servicios empaquetados, se procederá a ajustar la redacción del numeral 21.5 de la propuesta regulatoria, en el sentido de aclarar que el usuario podrá presentar PQR relacionadas con la totalidad de los servicios que conforman el paquete o respecto

a cualquiera de ellos, ante el operador con quien celebró el contrato. Por lo anterior dicho numeral quedará de la siguiente manera:

> *"Cuando los servicios del paquete sean prestados por 2 o más operadores, el usuario firmará el o los contratos con uno solo de los operadores, ante quien podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) relacionada con la totalidad de los servicios del paquete o con cualquiera de ellos."*

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Frente a la disposición que señala que el usuario firmará un único contrato de servicios, indica que si bien esta disposición ya existe, su aplicación puede dificultarse debido a la reciente regulación en materia de contrato de servicios móviles que ha establecido un contrato exclusivo para esos servicios.

Además, indica que se desconoce el hecho de que los usuarios pueden añadir servicios adicionales a los contratados inicialmente, para obtener los beneficios económicos que se ofrecen por la compra de múltiples productos, por lo que el contrato de empaquetamiento no siempre será suscrito al comienzo de la relación y se va actualizando con contratos adicionales.

Indica que es más útil para el usuario que exista plena claridad sobre las reglas del empaquetamiento y la consecuencia económica de modificarlo, por lo que no parece necesario que el empaquetamiento se maneje como un fenómeno que transforme profundamente la relación contractual, cuando en realidad sus consecuencias son básicamente a nivel de ganancia o pérdida de descuentos por comprar varios productos a la vez.

Adicionalmente, señala que los operadores tendrán que disponer de versiones de contrato para cada categoría de servicios, por lo menos servicios móviles, servicios fijos, y televisión, y además de versiones combinadas de contratos de tales categorías de servicios para las diferentes posibilidades de empaquetamiento, lo cual va en contra de la simplificación contractual que la regulación ha perseguido últimamente y la eliminación del uso del papel.

Finalmente, manifiesta que la propuesta contiene modificaciones adicionales a lo recientemente regulado sobre la materia en la Resolución 4960 de 2016, especialmente en lo que tiene que ver con informar no solo los precios de cada servicio sino el descuento aplicada a cada servicio del paquete, aun cuando en la actualidad ni siquiera se han cumplido los presupuestos y tiempos de implementación contenidos en la regulación recientemente expedida.

**CRC/** En primer lugar es de aclarar que mediante la Resolución CRC 4625 de 2014, fueron establecidos los modelos de contrato único y de las condiciones generales de prestación de servicios de comunicaciones móviles. Ahora bien, en relación con los servicios de comunicaciones fijas la CRC se

encuentra actualmente desarrollando el proyecto regulatorio cuyo objetivo es establecer los modelos de contrato único para dichos servicios, los cuales cobijarán los servicios adquiridos en paquete.

No obstante lo anterior, atendiendo a las dificultades de celebrar un único contrato tratándose de paquetes que contienen servicios fijos y móviles, y que dicha situación puede generar confusión para los usuarios respecto de las condiciones que rigen la prestación de dichos servicios, se procederá a eliminar el numeral propuesto según el cual tratándose de servicios empaquetados *"el usuario firmará un único contrato con su operador".*

Por otra parte, es de mencionar que las condiciones para la contratación de servicios distintos a los inicialmente contratados, se encuentran estipuladas en el artículo 36 de la propuesta regulatoria del presente proyecto regulatorio.

**TV AZTECA**

Solicita que se defina el alcance del comparador de planes y tarifas, únicamente a los ofrecidos por el mismo operador, excluyendo de plano comparación de ofertas de los demás operadores del mercado.

**CRC/** Al respecto es de aclarar que evidenciando la necesidad de brindar al usuario información clara, exacta, actualizada y oportuna respecto de los distintos planes ofrecidos por su operador de servicios de comunicaciones, con ocasión del presente proyecto regulatorio se dispone la obligación para estos de contar en su página web con un comparador de los planes y tarifas que este ofrece, lo cual le permita al usuario conocer y comparar los distintos planes que son ofertados, atendiendo a los servicios que requiere contratar. Ahora bien, para efectos que no se genere confusión respecto del alcance de esta disposición, se procederá a ajustar el numeral 21.7 (de la propuesta regulatoria), en el sentido de indicar que dicho comparador debe solamente presentar los planes y tarifas de cada operador.

**ANDESCO**

Indica que al ofrecer todos los servicios de manera conjunta se está privando a los usuarios de la posibilidad de elegir consumir diferentes servicios con diferentes operadores, e incluso posiblemente a consumir más servicios de los que sería óptimo para algunos usuarios.

Señala que no es claro el beneficio adicional que percibirían los usuarios con las nuevas exigencias de información de productos empaquetados propuestas por la CRC, encaminadas a desagregar la información de los precios de los productos que componen el paquete y a calcular el descuento implícito en ellos; y en cambio sí obliga a los operadores a implementar mecanismos de información construidos sobre supuestos poco claros de su asignación de costos en redes comunes, para dar cumplimiento a esta medida.

Manifiesta que poner a disposición de los usuarios los productos desempaquetados, así como darles a conocer el precio si estos productos se adquieren conjuntamente, les permite comparar su valoración de cada producto frente al precio que deberían pagar si así lo adquieren. Esta herramienta, junto con los comparadores de tarifas que debería implementar cada operador, y la simplificación de la oferta que ya adelantan algunos proveedores de redes y servicios, debería otorgarle al usuario un escenario de decisión suficiente para mejorar su proceso de decisión de compra. Señala que la información adicional propuesta por la CRC puede hacer más complejo el análisis del usuario, en detrimento de su utilidad, más aún si se tiene en cuenta que los precios que podrían resultar de la desagregación del paquete no pueden ser ofrecidos por los operadores cuando los servicios se adquieren separadamente, por las razones de economías de escala y alcance ya ampliamente analizadas por la teoría económica y por el Regulador.

Recomienda a la Comisión restringir el alcance de las obligaciones sobre ofertas empaquetadas a aquellas contenidas en la Resolución 4960 de 2016 y monitorear el impacto de esta resolución, recientemente expedida, en los procesos de decisión de los usuarios, pues es muy probable que las medidas ya adelantadas permitan a los consumidores mejorar su proceso de decisión de compra.

**CRC/** En primer lugar es de aclarar que en virtud del principio de libre elección, el cual atiende a que el usuario sea el llamado a seleccionar el operador, los planes, los servicios que más se adecuen a sus necesidades, y evidenciando las problemáticas con que cuenta este frente al empaquetamiento de servicios, al implicar un aumento en la complejidad de las opciones ofrecidas, pues al existir multiplicidad de ofertas comerciales, se dificulta la comparación de precios y la toma de decisiones, y en línea con la potestad con que cuenta el usuario de conocer claramente las reglas que aplican a los servicios que se prestan en forma empaquetada; se genera claridad en el artículo objeto de estudio, respecto de las condiciones en que deben ser ofrecidos los servicios que hacen parte de un paquete al usuario, en aras que este pueda decidir con información clara y completa, si le conviene más contratar un servicio individual o empaquetado, es así como se procederá a modificar el respectivo numeral, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"El operador le deberá presentar en el momento del ofrecimiento y adicionalmente en cualquier otro momento que el usuario lo solicite:*
>
> *a. Características de cada uno de los servicios que conforman el paquete.*
> *b. Precios de cada servicio, si quisiera contratarlos individualmente.*
> *c. El precio total del paquete."*

Por otra parte, tal y como se desarrolló en la respuesta al comentario presentado por UNE TIGO en relación con este artículo, se adicionará un numeral en línea con lo dispuesto en el artículo 4 de la Resolución CRC 4960 en mención, mediante el cual fue modificado el numeral 32.2 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

**ASOMÓVIL**

Señala que en el numeral 21.6, se debe aclarar que, si bien el usuario tiene la posibilidad de cancelar cualquiera de los servicios empaquetados en cualquier momento, esto no implica que la tarifa mensual a pagar se reduzca en el valor correspondiente a la tarifa del servicio bajo las condiciones de empaquetamiento, ya que con seguridad esta se reducirá en una menor magnitud. Lo anterior, en tanto las tarifas por servicio individual difieren de las empaquetadas y al solicitar la cancelación de uno de los servicios se estaría perdiendo la condición de empaquetamiento, renunciando a los beneficios de los mismos, los cuales atienden a lógicas económicas. En el momento de cancelar uno de los servicios empaquetados, el operador informará al usuario el nuevo valor de los servicios que continúen activos.

**CRC/** La CRC coincide con el presente comentario, ahora bien, dicho argumento no se encuentra en línea con lo dispuesto en el numeral 21.6 (de la propuesta regulatoria), en tanto el mismo dispone la posibilidad que tiene el usuario de cancelar uno o algunos de los servicios que conforman el paquete, lo cual no implica que la tarifa se reduzca en el valor correspondiente a dicho servicio dentro del paquete. Es así como se dispone la obligación, desde el momento del ofrecimiento de informar claramente al usuario el valor que tiene el servicio dentro del paquete y el valor que tiene el mismo si el usuario decide contratarlo de manera individual, así como las distintas combinaciones ofrecidas, lo cual conlleva a evidenciar que las nuevas condiciones de plan, representan una tarifa diferente a la inicialmente contratada por el usuario.

**CONFEVOCOLTICS**

Señala que al realizar una lectura del literal g del numeral 21.7 del artículo 21, interpreta una ambigüedad ya que primero dicen que puedo escoger los servicios que necesito y luego me amarra a la forma de prestarse el citado servicio. ¿Se pueden o no adquirir individualmente o están supeditados su utilización uno con respecto del otro?

**CRC/** Al respecto es de aclarar que el usuario atendiendo a su libertad de elección y a sus necesidades, puede contratar los servicios que requiera individualmente o dentro de un paquete, en aras de esto el artículo objeto del comentario, genera distintas reglas de transparencia garantizando un efectivo ejercicio de este derecho. Ahora bien, una de las herramientas dispuestas por la CRC para este fin, es el Comparador de planes y tarifas que debe presentar cada operador respecto de sus ofertas vigentes en el mercado, lo cual permitirá al usuario evidenciar entre las distintas opciones de dicho operador cual es la que más atiende a sus necesidades, esto es si requiere contratar los servicios dentro de un paquete, la combinación del mismo, así como si por el contrario prefiere contratar estos de forma individual.

**ETB**

Indica que la norma propuesta constituye una limitación a la libertad empresarial en la medida que está invitando a ofrecer dentro del portafolio de ETB servicios que necesariamente por el modelo de negocio o por algunos impedimentos técnicos no se puede prestar a ningún usuario de manera individual.

**CRC/** Es de aclarar que esta disposición no es una inclusión del presente proyecto regulatorio, pues tal y como lo disponía la Resolución CRC 3066 de 2011, en el numeral 32.2 de su artículo 32: "*Ofrecer y prestar cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan, en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite, e informar los valores de cada servicio prestados individualmente.*

Ahora bien, para generar mayor claridad dicha disposición, fue posteriormente modificada por el artículo 4 de la Resolución CRC 4960 de 2016, el cual dispuso que *"El proveedor de servicios de comunicaciones fijas y/o el operador de televisión, le deberá ofrecer y prestar cada uno de los servicios que conforman el paquete con características idénticas, de forma individual y desagregada, informando los precios de cada uno."*

Es así, como se adicionará un numeral al artículo objeto de análisis, en línea con lo dispuesto en el artículo 4 de la norma en mención, mediante el cual fue modificado el numeral 32.2 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"El operador deberá ofrecer y prestar cada uno de los servicios que conforman el paquete, con características idénticas, de forma individual y desagregada, informando los precios de cada uno"*

**VIRGIN**

Indica que los servicios móviles son de ámbito y cubrimiento nacional, no por municipios. Ninguno de los servicios de telecomunicaciones está sujeto a estratificación socioeconómica, así que esta obligación no procede ni la CRC está facultada legalmente para exigirla.

Solicita tener en cuenta el elemento esencial de la virtualidad respecto de la comunicación entre el Operador Móvil y el usuario, lo que implica que tanto los medios de atención como de comunicación, son puramente digitales.

**CRC/** Al respecto es de aclarar que el comparador de planes y tarifas de cada operador fue diseñado de forma transversal para todos los servicios de comunicaciones, esto es servicios fijos y móviles, por lo cual en los casos en que no resulte un factor diferencial para el ofrecimiento de planes y servicios,

tales como municipio y estrato para los servicios móviles, estos no deben generar variación entre las ofertas del operador, es así como se procederá a realizar el respectivo ajuste para estos dos elementos del comparador.

**AVANTEL**

Señala que de conformidad con la recién expedida Resolución 4960 de 2016, los paquetes de servicios están compuestos de manera exclusiva por los servicios de telefonía fija, Internet de banda ancha y televisión por suscripción, razón por la cual, solicita a la indicar expresamente en el artículo 21 propuesto, que esta disposición es exigible únicamente de los PRST que ofrezcan paquetes que incluyan algunos de estos tres servicios. De esta manera se evita hacer incurrir en error o confusión al usuario frente a la adquisición y/o uso de servicios móviles de telecomunicaciones a través de planes que están conformados por servicios de telefonía móvil e internet.

Indica que si la intención de la CRC fuera, en efecto, que el artículo en comento aplicara a todos los PRST y en relación con los servicios móviles de telecomunicaciones, deberá presentar antes de adoptar la medida, el análisis de mercado a partir del cual se determinen paquetes diferentes a los ya establecidos por la regulación y, de manera adicional, las condiciones bajo las cuales podrían los PRST establecer un comparador de planes y tarifas de cada uno de los operadores, entre las cuales, deberá establecer con precisión la obligación de los PRST de otorgar a sus competidores dicha información y la escogencia y repartición de costos de una herramienta de comparación de la totalidad de planes y tarifas

**CRC/** En primer lugar es de aclarar que si bien el ámbito de aplicación de la Resolución CRC 4960 de 2016, corresponde a los servicios de comunicaciones fijos, las disposiciones allí dispuestas respecto de la protección de los derechos de los usuarios mediante el presente proyecto regulatorio, se hacen extensivas a los servicios móviles, pues tal y como dispone el documento que soportó la propuesta regulatoria del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el empaquetamiento de servicios es una práctica comercial, que dado el avance tecnológico y la dinámica del mercado tiende a ser cada vez más significativa dentro de las ofertas de los servicios de comunicaciones, el cual a su vez puede generar desventajas para los usuarios al implicar un aumento en la complejidad de las opciones ofrecidas, pues al existir multiplicidad de ofertas comerciales, se dificulta la comparación de precios y la toma de decisiones.

En este sentido se ha pronunciado la OCDE[10], al reconocer que los servicios de comunicaciones evolucionan hacia un entorno convergente, los empaquetamientos que ofrecen telefonía fija y móvil, televisión y banda ancha son frecuentes en el mercado, sin embargo, dichas ofertas generan preocupación en cuanto a la transparencia, pues si no se suministra la información adecuada al usuario, se dificulta las comparaciones de precios e incrementan las barreras para cambiar de operador.

[10] Estudio de la OCDE sobre políticas y regulación de telecomunicaciones en Colombia 2014.

En consideración a que los usuarios muchas veces no tienen la capacidad, ni el tiempo, ni la motivación, para recopilar y evaluar todas las ofertas presentadas por su operador, es importante que las medidas que se generen revelen de manera clara toda la información necesaria para que los usuarios realicen sus elecciones con información completa, facilitando que estas correspondan con sus necesidades.

Es así como evidenciando desarrollos implementados en Colombia por algunos proveedores de redes y servicios de comunicaciones en favor de sus usuarios, y atendiendo a experiencias internacionales, como el caso de las medidas dispuestas por la Subsecretaria de Telecomunicaciones de Chile –SUBTEL-, en el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones aprobado mediante el Decreto 18 de 2014, según el cual de acuerdo con su artículo 12 los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben *"(…) disponer en su sitio web y canales de atención de un mecanismo comparativo o cotizador actualizado con información relevante, la que será determinada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones mediante normativa técnica, de cada uno de los servicios y planes que componen la oferta del proveedor, así como la comparación entre diversas Ofertas Conjuntas y los descuentos aplicados por la contratación de la misma respecto de la tarifa del servicio provisto individualmente"*

**TELMEX**

Solicita no realizar modificaciones a las normas vigentes en materia de paquetes, ya que estas fueron objeto de un proceso de revisión que culminó recientemente; por ejemplo, aún se encuentra pendiente que la Comisión analice la efectividad de la obligación del comparador de tarifas, antes de proceder con mayores obligaciones en materia de información.

Solicita que en caso de que la Comisión insista en la propuesta de modificación de las normas aplicables a los paquetes, es preciso que (i) no obligue a informar el descuento aplicado sobre cada servicio del paquete, ya que la variable fundamental de comparación para los usuarios es el único precio del paquete, y (ii) elimine el numeral según el cual 21.6. "En cualquier momento el usuario puede cancelar la prestación de uno o alguno de los servicios que conforman el paquete contratado, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario". Lo anterior por cuanto el servicio empaquetado es uno solo y la decisión del usuario de cancelar alguno de los elementos del paquete trae como consecuencia la terminación de esa relación jurídica la cual puede ser reemplazada por otro paquete distinto o la contratación de él o los servicios de forma desagregada.

**CRC/** En relación con la Resolución CRC 4960 de 2016 es de aclarar que si bien, dicho proyecto regulatorio fue desarrollado en línea con el presente proyecto, se procederá a revisar detalladamente la redacción expuesta para que lo dispuesto en dicha Resolución en materia de servicios fijos de comunicaciones, se entienda extensiva a la totalidad de los servicios de comunicaciones, esto es fijos y móviles. Es así como se adicionará un numeral en línea con lo dispuesto en el artículo 4 de la norma en

mención, mediante el cual fue modificado el numeral 32.2 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

*"El operador deberá ofrecer y prestar cada uno de los servicios que conforman el paquete, con características idénticas, de forma individual y desagregada, informando los precios de cada uno"*

Ahora bien, en desarrollo en la respuesta al comentario presentado por ANDESCO, se genera claridad en el artículo objeto de estudio, respecto de las condiciones en que deben ser ofrecidos los servicios que hacen parte de un paquete al usuario, en aras que este pueda decidir con información clara y completa, si le conviene más contratar un servicio individual o empaquetado, es así como se procederá a modificar el numeral 21.3 (de la propuesta regulatoria), en el sentido de eliminar la obligación de presentar al momento del ofrecimiento y cuando lo solicite el usuario, el descuento aplicado sobre cada servicio del paquete.

Finalmente, en relación con el numeral 21.6 (de la propuesta regulatoria), el cual dispone la posibilidad que tiene el usuario en cualquier momento de cancelar la prestación de uno o algunos de los servicios que conforman el paquete contratado, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario; es de aclarar que esta potestad no es una inclusión del presente proyecto regulatorio, pues tal y como lo disponía el numeral 32.10 de la Resolución CRC 3066 expedida en mayo de 2011:

> *"El usuario que celebró el contrato podrá solicitar al proveedor la terminación respecto de uno o algunos de los servicios del paquete de servicios, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario de que trata el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, sin perjuicio de las reglas asociadas a la terminación anticipada de los contratos ante la existencia de una cláusula de permanencia mínima.*
>
> *En este caso, los demás servicios contratados deberán seguirse prestando al usuario en los términos y precios que se han informado previamente, de conformidad con el numeral 32.4 del presente artículo (…)"*

De conformidad con lo anterior se evidencia entonces, como al ser una posibilidad vigente desde años atrás, no resulta viable desconocer este derecho mediante el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, por lo cual no procede el comentario expuesto.

**COMCEL**

Señala que la CRC no sustenta las razones por las cuales considera que bajo la regulación vigente no se privilegia la elección de los usuarios, desconociendo que estos pueden acceder al portal de la CRC y conocer que operadores y que servicios son prestados en la zona geográfica donde se encuentra, pudiendo incluso llegar a comparar la oferta comercial entre PRST y obligando a dar acceso a los precios

individuales de los servicios, si quisiera adquiridos de forma separada, con lo cual se garantiza el acceso a la información para la toma de decisiones informadas.

Considera que la CRC podría estar excediendo sus competencias al sugerir que se suministre al usuario la información de costos por servicio dentro de la oferta empaquetada, información que, como se manifestó, puede generar una confusión innecesaria en tanto la misma no refleja el valor comercial ofrecido por el servicio de manera desagregada, ni el "peso" que el mismo tiene dentro de una oferta empaquetada con un único precio. Si lo que busca la CRC es facilitar la comparación, en el portal de transparencia de la CRC se podría habilitar la herramienta que permita al usuario comparar el valor de la oferta empaquetada con la sumatoria de los precios comerciales de los servicios que componen el paquete, considerados en forma desagregada.

Sugiere que es pertinente aclarar el alcance de la obligación propuesta de "(...) informar desde el ofrecimiento del paquete así como en la factura, los valores individuales de cada servicio y los descuentos obtenidos por el usuario atendiendo a su elección de empaquetamiento de servicios (...) " entendiendo que la misma se concreta en el suministro de la información del precio del paquete y de los precios comerciales vigentes por servicios, en caso de ser adquiridos individualmente o consecuencia de la cancelación de alguno de ellos, pero no la información de precios por servicio dentro del paquete, que resulta inútil para la toma de decisiones por parte del usuario.

Frente a los numerales 21.1. y 21.5. de la propuesta de artículo, solicita a la CRC aclarar lo siguiente: ¿Cuál sería el manejo que se daría a empaquetamiento de servicios fijos y móviles? Teniendo en cuenta que se pretende que el usuario suscriba un único contrato, cual contrato se puede utilizar, dadas las condiciones particulares que puede tener un contrato multiplay. ¿Cómo se debe proceder cuando los servicios se venden empaquetados, pero son prestados por PRSTM diferentes. (Uno regulado y el otro no)?

En cuanto al numeral 21.3., generan inquietud las siguientes disposiciones: b. Precios de cada servicio, si el usuario quisiera contratarlos de manera empaquetada. d. El descuento aplicado sobre cada servicio del paquete. Indica que los servicios empaquetados se caracterizan por un único precio y un único contrato. El artículo 9 de la Resolución 3066 así lo define: *"Empaquetamiento de Servicios: Es la oferta conjunta de dos (2) o más servicios de comunicaciones por parte de uno o varios proveedores de dichos servicios, la cual debe realizarse bajo un único precio (aplicando un descuento sobre la suma de los precios individuales de cada servicio) y un único contrato".*

Indica que en consecuencia, resulta contradictoria la obligación del operador de presentar el precio de cada servicio si el usuario quiere contratarlos de manera empaquetada, pues la oferta empaquetada se caracteriza por un único precio y no por la agregación de los precios de los servicios que la componen. Igualmente resulta contradictoria la obligación de informar el descuento aplicado sobre cada servicio del paquete, pues se reitera, la oferta empaquetada se caracteriza por un único precio.

Señala que la obligación de suministrar los "precios de cada servicio si el usuario quisiera contratarlos de manera empaquetada" o del "descuento sobre cada servicio del paquete" por un lado resulta de imposible cumplimiento, en tanto en estas ofertas existe un solo precio, y por el otro genera un alto riesgo de confusión, pues la información de los precios o descuentos de los servicios dentro del paquete puede ser interpretada por el usuario como la posibilidad de acceder a ese servicio al precio informado, lo cual resulta imposible, pues se reitera, el paquete tiene un único precio que cobija todos los servicios empaquetados.

Considera que resulta contrario a la protección que por bloque de constitucionalidad se le otorga al secreto empresarial, que la CRC vía la propuesta regulatoria de RPU, obligue a los PRST a divulgar los Precios de cada servicio, si el usuario quisiera contratarlos de manera empaquetada y el descuento aplicado sobre cada servicio del paquete, ya que dicha circunstancia desconfigura el concepto de "paquete". Teniendo en cuenta lo anterior, cree que la información consagrada en el numeral 21.4., de la propuesta, junto con la información sobre oferta comercial, resultan suficientes para que el usuario tome una decisión consciente e informada sobre los componentes del servicio que adquiere, así como de los beneficios de la contratación empaquetada vs contratación individual de servicios.

Señala que se desconfiguraría el concepto de "paquete" o de "servicios empaquetados", al permitirse, como se propone en el numeral 21.6., que en cualquier momento el usuario pueda cancelar la prestación de uno o alguno de los servicios que conforman el paquete contratado, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario, ya que dicha circunstancia implicaría la terminación del contrato de servicios empaquetados y la necesaria suscripción de contratos, por uno o algunos servicios individualmente considerados.

Manifiesta que en el numeral 2.11 la CRC persigue que cada PRSTM cuente con un comparador de servicios en su portal web, pasando por alto que la CRC ya cuenta en su portal web, con un comparador de servicios de telefonía móvil. Indica que a la fecha ya se cuenta con un comparador de servicios (Portal de transparencia), administrado por la CRC y que se alimenta de la información que los PRSTM reportan al SIUST. Por ello, se solicita a la Comisión, reforzar esa herramienta de consulta en caso de considerarlo necesario.

**CRC/** Atendiendo a este y los otros comentarios presentados, se procederá en línea con los argumentos expuestos en el presente numeral de este documento, a modificar el numeral 21.3 del artículo 21 (de la propuesta regulatoria, el cual en el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones dispondrá:

> *"El operador le deberá presentar en el momento del ofrecimiento y adicionalmente en cualquier otro momento que el usuario lo solicite:*
>
> *a. Características de cada uno de los servicios que conforman el paquete.*
> *b. Precios de cada servicio, si quisiera contratarlos individualmente.*

*c. El precio total del paquete."*

Ahora bien, frente a la disposición de un único contrato, es de aclarar que resulta de la esencia del paquete de servicios, que si bien este puede estar conformado por servicios prestados por distintos operadores, el usuario celebra un único contrato con uno de los operadores ante quien podrá presentar las respectivas PQR con independencia de que este operador no sea el prestador del servicio objeto de PQR. Pese a lo anterior y atendiendo a la confusión que puede generar en los usuarios la existencia de un solo contrato cuando se trate de servicios fijos y móviles, confundiendo las condiciones particulares que rigen a cada uno de ellos, se procederá a eliminar el respectivo numeral de la propuesta regulatoria que disponía como condición del paquete de servicios que "*el usuario firmará un único contrato con su operador".*

Es así como en relación con el paquete de servicios que pueda contener servicios móviles y fijos, aclaramos que esta situación será atendida en el proyecto regulatorio cuyo objeto es el establecimiento de contratos marco para la prestación de servicios de comunicaciones.

Finalmente respecto del comentario expuesto según el cual *"la CRC persigue que cada PRSTM cuente con un comparador de servicios en su portal web, pasando por alto que la CRC ya cuenta en su portal web, con un comparador de servicios de telefonía móvil",* es de aclarar contrario al entendimiento que tiene COMCEL, que acogiendo las buenas prácticas internacionales y de algunos operadores nacionales, la CRC considera necesario en aras de brindar información clara, exacta, actualizada y oportuna a los usuarios respecto de los distintos planes ofrecidos por su operador de servicios de comunicaciones, que este en su página web incluya el Comparador de Planes y Tarifas en los términos presentados en la propuesta regulatoria objeto de estudio, lo cual contribuirá a que los usuarios conozcan, entiendan y elijan los planes y servicios que se adecuan a sus verdaderas necesidades.

Es así como resulta oportuno que el usuario pueda comparar los distintos planes y paquetes que ofrece su operador, tarea que cumple el Comparador de Planes y Tarifas, objeto de discusión; así como también poder comparar las distintas ofertas disponibles en el mercado, cuyo propósito lo cumple el Comparador de Tarifas del Portal de Usuarios diseñado e implementado por la CRC, herramienta en la cual se encuentra entre otra, información reportada por los distintos operadores, respecto de las condiciones comerciales de los planes tarifarios, los paquetes de servicios, indicadores de calidad y protección a usuarios, de tal forma que se contribuya a la toma de decisiones libres, transparentes y óptimas por parte de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

Ahora bien, en aras que, en la implementación y desarrollo de esta disposición regulatoria, no se genere confusión frente a su alcance, se procederá a modificar el respectivo numeral, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"El usuario puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidas por cada uno de los operadores, a través del comparador que estos dispondrán en su página*

*web en relación con sus propios planes y tarifas, el cual debe atender como mínimo las siguientes condiciones:*

*a. Posibilidad al usuario de identificar su municipio (para servicios fijos).*
*b. Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico (para servicios fijos).*
*c. Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere.*
*d. Posibilidad al usuario de seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere.*
*e. Posibilidad al usuario de seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere.*
*f. Posibilidad al usuario de conocer el precio total del paquete de servicios seleccionado.*
*g. Posibilidad al usuario de comparar el precio de cada servicio escogido (si fuera prestado de manera individual) y el precio de este dentro del paquete seleccionado.*
*h. Posibilidad al usuario de comparar 2 o hasta 5 planes a su elección."*

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Manifiesta que no queda clara la situación de la prestación de los servicios y la facturación del paquete cuando se presenta una PQR, en el caso en que los servicios sean prestados por 2 o más proveedores. Por tanto, es recomendable que se siga la redacción de la resolución vigente respecto al tema.

Considera que debe corregirse la redacción del numeral 21.6., así: (...) cancelar la prestación de "uno o algunos".

Respecto del numeral 21.7, sugiere que se plasme que el Regulador hará un monitoreo permanente de las tarifas publicadas en el comparador.

Finalmente, cree que debe aclararse en este artículo que cuando el usuario cancele un servicio, los demás deberán seguirse prestando en los términos pactados.

**CRC/** En primer lugar respecto a la presentación de PQR, tratándose de servicios empaquetados, se procederá a ajustar la redacción del respectivo numeral en el sentido de aclarar que el usuario podrá presentar PQR relacionadas con la totalidad de los servicios que conforman el paquete o respecto a cualquiera de ellos, ante el operador con quien celebró el contrato. Por lo anterior dicho numeral quedará de la siguiente manera:

*"Cuando los servicios del paquete sean prestados por 2 o más operadores, el usuario firmará el o los contratos con uno solo de los operadores, ante quien podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) relacionada con la totalidad de los servicios del paquete o con cualquiera de ellos."*

Respecto de la sugerencia del numeral 21.6 (de la propuesta regulatoria), la misma se acoge al ser un error de tipeo.

En relación con las tarifas publicadas en el comparador de planes y tarifas que cada operador debe poner a disposición de sus usuarios, es de aclarar que la CRC carece de funciones de vigilancia y control, por lo cual el cumplimiento de los atributos de la información allí presentada se encuentra a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Finalmente, respecto de la cancelación de los servicios de uno o algunos de los servicios que conforman el paquete es de aclarar que, si bien el usuario se encuentra en el derecho de hacerlo, esto no puede implicar que los otros servicios sean prestados con las tarifas inicialmente pactadas, puesto que el valor varía según las combinaciones que se realicen de los servicios en los paquetes ofrecidos por el operador, así como si estos son prestados individualmente.

## CAPÍTULO VI
## SUSPENSIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

### 24. ARTÍCULO 22. SUSPENSIÓN POR HURTO DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL.

**ASOMÓVIL**

Manifiesta que este artículo aplica tanto para hurto como para pérdida del equipo. Solicita modificar la redacción de tal forma que, si bien el bloqueo del equipo es obligatorio, la suspensión del servicio sea optativa por parte del usuario.

**COMCEL**

Solicita modificar la redacción del presente artículo en el sentido de establecer que será potestad del usuario solicitar o no la suspensión del servicio, como consecuencia de la ocurrencia y denuncia de un hurto y/o extravío. Esto, por cuanto, de conservar la redacción propuesta se le impediría al usuario que cuente con un terminal de repuesto o respaldo, evitar la suspensión del servicio.

**CRC/**En atención a los comentarios recibidos, se considera pertinente ajustar la redacción del presente artículo, con el fin de incluir eventos de pérdida de equipos, así como la posibilidad de la suspensión sea una opción para el usuario quien, de tener un equipo de repuesto, en caso de pérdida o hurto, podría seguir recibiendo el servicio.

En consecuencia, se ajusta la redacción del artículo de la siguiente forma:

*"SUSPENSIÓN POR HURTO DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL. Ante robo o pérdida del equipo terminal móvil, el usuario deberá comunicarse con el operador para que este último haga el registro pertinente. Será potestad del usuario solicitar o no la suspensión del servicio."*

## 25. ARTÍCULO 23. SOLICITUD DE SUSPENSIÓN.

**ASOMÓVIL**

Solicita modificar la redacción, aclarando que el operador iniciará la suspensión del servicio dentro de los tres días hábiles siguientes, a menos que el usuario haya indicado otra fecha, siempre que esta sea técnicamente posible.

**CONFEVOCOLTICS**

Solicita aclarar ¿Qué beneficios hay de suspender el servicio en vez de cancelarlo?

**AVANTEL**

Manifiesta que hacer obligatoria para el PRST la suspensión de servicios hasta por 2 meses genera un efecto nocivo de cara a las tarifas aplicables a los servicios ofrecidos. En efecto, de existir una obligación como la propuesta, en el pricing de los planes deberá tenerse en cuenta que si dicho ejercicio se realiza en consideración a un supuesto de vigencia de 12 meses de un contrato en promedio, por ejemplo, al disminuir dicho supuesto en 2 meses el retorno del costo de la prestación del servicio seré menor y por ende, la tarifa que se deba fijar al plan seguramente será más elevada. Adicionalmente, tal mandato generaría un impacto en los procesos de facturación en la medida que se deberán reajustar los valores cobrados de manera anticipada para evitar reclamaciones por cobros improcedentes.

Adicionalmente manifiesta que debería tenerse en cuenta que la redacción actual contempla la suspensión por periodo continuo o varios discontinuos sin ningún tipo de condiciones (por ejemplo, una suspensión mínima de quince días o un mes). Esto podría llevar a un escenario extremo en el que un usuario solicitara suspensión de su servicio en 60 oportunidades durante un año, para en cada oportunidad solicitar la suspensión de un día de servicio. Esto generaría excesivos costos administrativos para los PRST, e incluso para las autoridades de vigilancia y control.

Solicita a la CRC publicar el estudio de impacto económico, mediante el cual se justifique que una medida como esta no ocasiona sobrecostos a la industria ni al consumidor.

**CRC/** Frente a los comentarios expuestos, en primer lugar, es de aclarar que la posibilidad que tiene el usuario de solicitar a su operador la suspensión temporal del servicio hasta por 2 meses, los cuales pueden ser consecutivos o no; no es una potestad que la CRC pretende otorgar al usuario con el

presente proyecto de resolución, sino que previamente se encontraba dispuesto en el artículo 65 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Ahora bien, atendiendo a los comentarios allegados, resulta pertinente hacer el ajuste en la redacción del artículo a efectos de aclarar que la suspensión se refiere a ciclos de facturación. En consecuencia, se modificará la redacción del presente artículo, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"SOLICITUD DE SUSPENSIÓN. El usuario puede solicitar la suspensión del servicio hasta por 2 meses (ciclos de facturación), continuos o discontinuos, durante el transcurso de cada año calendario, a su elección. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender.*
>
> *Si existe una cláusula de permanencia mínima, el periodo de esta se prorrogará por el tiempo que duró la suspensión.*
>
> *En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a 2 meses (ciclos de facturación) consecutivos".*

## 26. ARTÍCULO 24. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

**DIRECTV**

Señala que en la redacción de este artículo es imprescindible aclarar que el único facultado para terminar el contrato es el suscriptor del mismo, es decir quien legalmente lo haya contratado con el operador. Lo anterior, encuentra su fundamento en el principio según el cual las cosas en el derecho se deshacen como se hacen.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Reitera la solicitud de revisión de la duración del almacenamiento de información, con fundamento en los argumentos ya expuestos sobre este punto. En todo caso, de mantenerse la obligación solicita a la CRC que se establezca un término prudencial para su implementación y que se unifique el término de duración, toda vez que la redacción del artículo de la propuesta da a entender que el almacenamiento de información relacionada con la terminación del contrato se debe realizar de manera indefinida lo cual genera costos e inversiones que no encuentran ninguna justificación, soporte, ni beneficio.

**ASOMÓVIL**

Manifiesta que el tiempo de almacenamiento de la solicitud de terminación del contrato no puede ser indefinido, sugiere que se establezca un tiempo de seis (6) meses para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.

**METROTEL**

Considera pertinente exigir que sea el usuario que suscribió el contrato el que pueda solicitar su terminación, y por tanto, el Proveedor deberá corroborarlo a través del medio que considere necesario. (lo anterior para evitar suplantación de identidad).

Frente a las causales de terminación del contrato: manifiesta que es necesario incluir las causales de terminación, tales como: vencimiento del plazo, incumplimiento del contrato, común acuerdo de las partes, imposibilidad técnica, y las demás causales que la regulación prevé, entre otras.

Respecto a los efectos de la terminación del contrato, solicita adicionar que el usuario pagará de inmediato cualquier suma que deba al operador y procederá a devolver los equipos, elementos y cualquier tipo de información relacionada con el servicio que se halle en su poder, conforme a lo establecido en el procedimiento contenido en el punto 1.1.8. de la Circular 14 expedida el 10 de julio de 2012 por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**TELEBUCARAMANGA**

Manifiesta que se requiere precisar en este artículo que la terminación del proceso puede solicitarla el usuario que celebró el contrato, lo anterior como medida de seguridad. A su vez indica que se requiere precisar que la terminación del contrato también puede promoverla el operador en casos como el vencimiento del plazo, el incumplimiento del contrato, el mutuo acuerdo de las partes, la imposibilidad técnica para prestar el servicio y la inviabilidad económica para prestar el mismo.

Señala que se debe incorporar un párrafo en el que se precise que a la terminación del contrato el usuario debe cancelar las sumas adeudadas por concepto de consumos y devolver los equipos entregados por el operador que facilitaban la prestación de los servicios contratados.

**TIGOUNE**

Indica que es necesario continuar con los tiempos de almacenamiento establecidos en la Resolución 3066 del 2011, de lo contrario, significaría incluso que la obligación de almacenamiento tenga plazo indeterminado, situación que no tiene equivalente en ningún sector regulado.

Sugiere mantener los tiempos definidos para determinación del contrato definidos en la Resolución 3066 del 2011, de manera que se posibilite una mayor efectividad en la solicitud del usuario, en caso que el operador deba programar los servicios técnicos para la aplicación de los procedimientos de

desinstalación, que para el caso de los servicios fijos, incluso se requiere de visitas para la desinstalación manual de dichos servicios o la recolección de equipos entregados en comodato.

**ETB**

Manifiesta que los términos de la redacción de este artículo resultan muy genéricos y de difícil interpretación, en la medida que no establece el límite requerido para saber un máximo de tiempo para el almacenamiento de este tipo de requerimientos. En lo que respecta a este artículo sugiere incluir que, para la terminación del contrato, el usuario deba estar a paz y salvo con el operador y efectuar la devolución previa de los equipos que se encuentren en su poder, obteniendo un recibo a satisfacción del operador.

**TELMEX**

Solicita que incluya en el presente artículo que el término para almacenar la información debe ser de 6 meses, y que el usuario continúa con la obligación de pagar obligaciones insolutas.

**EMCALI**

Manifiesta que es intempestivo y desequilibrante cambiar los tiempos en los cuales se debe realizar la terminación del servicio de televisión por suscripción pasando de 10 días a 3, anteriores al corte. Existen costos adicionales que implican la logística y gestión de incluir las amortizaciones que se van dando en materia de permanencia mínima de forma mensual en la factura, teniendo en cuenta que dicha labor implica altos costos en materia de facturación.

**JILMAR HERNÁNDEZ**

Manifiesta que de la misma manera que los operadores amenazan de reportes en centrales de pago, haya una herramienta que permita que se nos pague los dineros a su favor.

**COMCEL**

Solicita adicionar al texto propuesto un apartado adicional que contemple que el PRST conserva su derecho de perseguir los saldos insolutos que tengan como fuente dicha relación contractual. Igualmente, solicita establecer expresamente, que el término para la conservación de la información sea de 6 meses, ya que, en la propuesta, este plazo no está determinado.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Manifiesta que la propuesta regulatoria no refuerza en forma alguna una de las principales quejas que, según la SIC, presentan los usuarios del sector de telecomunicaciones: la terminación del contrato; tema el cual se mantiene en términos muy similares a la resolución vigente.

En el mismo sentido, con el fin de dar efectiva protección a los usuarios, manifiesta que no es justificable la eliminación del texto de la Resolución 3066 de 2011, que señala la imposibilidad de que el operador se oponga a la solicitud de terminación del contrato, le solicite al usuario justificación o le exija documentos o requisitos innecesarios.

También considera muy importante que una vez termine el contrato, le sean notificados al usuario los saldos pendientes o a favor que llegase a tener.

**CRC/** Atendiendo a los comentarios allegados, la CRC considera pertinente aclarar en la redacción de este artículo, que el único facultado para terminar el contrato es el usuario que celebró el mismo.

Por otra parte, esta Entidad considera que resulta pertinente mantener la redacción en el sentido que el operador no puede oponerse a la solicitud de terminación, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales, para efectos de la terminación del contrato por parte del usuario, pues solamente basta que este manifieste su voluntad a través de cualquiera de los medios de atención dispuestos por el operador de acuerdo con la regulación.

En lo que se refiere a la obligación del operador de conservar la evidencia de la solicitud de terminación, el acto jurídico de terminación de un contrato de prestación de servicios es un documento de los que el código de comercio señala como papeles del comerciante, razón por la cual el operador deberá conservar esta manifestación por el término establecido en la legislación vigente, por lo cual no resulta necesario estipular términos específicos en la regulación.

Respecto del comentario atinente a la devolución de elementos de propiedad del operador que se encuentren en poder de los usuarios, conviene hacer la aclaración que estos deberán ser recogidos por el operador sin que por esto se genere ningún costo a cargo del usuario. Efectivamente, es obligación del usuario hacer devolución de los elementos que sean propiedad del operador, una vez se produzca la terminación del contrato.

En lo atinente a la necesidad que el usuario presente la solicitud, 3 días hábiles antes del corte de facturación, a efectos de que la terminación se produzca en ese mismo ciclo de facturación, lo que unifica la regla de terminación para todos los servicios, incluido el servicio de televisión, es pertinente mencionar que no se pueden tener plazos diferentes para el trámite de la solicitud de terminación de servicios por parte de los usuarios, más si se tiene en cuenta que, de manera general, los servicios al hogar como la televisión, se proveen de manera empaquetada con servicios que ya tenían esta misma regla, desde la Resolución CRC 4625 de 2014.

Por otra parte, conviene recordar que contrario a lo afirmado en los comentarios, no se está pasando de 10 a 3 días para el servicio de televisión por suscripción, ya que el Acuerdo 11 de la CNTV señala que son 5 días el plazo mínimo para que la terminación se produzca en el mismo ciclo de facturación,

el cual dispone: *"Cuando la orden o solicitud de terminación se comunique por el suscriptor con menos de cinco (5) días de antelación al vencimiento del período de facturación y no sea posible la interrupción antes de la terminación del período, el operador podrá proceder al corte en el período siguiente, pero en todo caso no podrá facturar servicio por un término mayor a diez (10) días de este período, haya o no interrumpido la señal"*.

En atención a lo anteriormente expresado, se ajusta la redacción del artículo en el siguiente sentido:

> *"TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario. Para esto debe presentar la solicitud, al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.*
>
> *El operador deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se genere algún tipo de cobro.*
>
> *La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera".*

## 27. ARTÍCULO 25. CANCELACIÓN DE SERVICIOS.

**METROTEL**

Considera pertinente exigir que sea el usuario que suscribió el contrato, el que pueda cancelar los servicios y, por tanto, el operador podrá corroborarlo por el medio que considere necesario para evitar suplantación de identidad o fraudes.

**TELEBUCARAMANGA**

Solicita aclarar que únicamente puede cancelar los servicios contratados el usuario que suscribió el contrato.

**ETB**

Manifiesta que no hay claridad entre las diferencias de los conceptos de terminación y cancelación de los servicios. Solicita revisar la redacción y de ser posible, dar una mayor claridad de ambas definiciones o la consolidación de estas dos situaciones en un mismo artículo.

**AVANTEL**

Solicita aclarar la referencia a que *"el operador deberá informar al usuario al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados."*

**COMCEL**

Solicita que en aras de asegurar coherencia en las disposiciones contenidas en la propuesta de RPU, se sustituya la expresión *"en la fecha que el usuario elija"* por la expresión *"en el siguiente corte de facturación"*, modificación que serviría de medio para evitar traumatismos innecesarios en los sistemas de facturación de los PRSTM, que no están diseñados para dar se baja en la 'fecha que el usuario elija".

Considera que se debe suprimir del texto la expresión: *"El operador deberá informar al usuario al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados"*, por cuanto la misma no sólo contradice la posibilidad de oferta empaquetada en el artículo 21 de la propuesta, sino que adicionalmente desconfigura los planes empaquetados al imponer tácitamente la obligación de continuar prestando los servicios que no fueron cancelados.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Considera importante que se aclaren las consecuencias de la cancelación de un servicio que haya sido contratado dentro de un paquete, de manera que los efectos en el valor del paquete se especifiquen al momento de la solicitud de este trámite.

**CRC/** En primer lugar es de aclarar, que de conformidad con la regulación vigente en materia de paquete de servicios, el operador se encuentra en la obligación de ofrecer y prestar cada uno de los servicios que conforman el paquete, con características idénticas, de forma individual y desagregada, informando los precios de cada uno; es así como esta Entidad no encuentra fundamento en los argumentos expuestos respecto de la dificultad que genera brindar información respecto a las nuevas condiciones de la prestación de los servicios, cuando el usuario procede a cancelar uno o algunos de los inicialmente contratados.

Ahora bien, en atención a los comentarios recibidos, se ajusta la redacción del artículo para hacer referencia a que en efecto si bien el usuario tiene la posibilidad de cancelar servicios cobijados por un mismo contrato, de manera individual, es el usuario que celebró contrato el único que tiene la potestad de realizar estas manifestaciones de voluntad. Adicionalmente se eliminará lo propuesto en relación con la potestad para el usuario de indicar la fecha en que se dará la respectiva cancelación de los servicios, teniendo en cuenta las dificultades de operación y facturación que representa la implementación de dicha disposición.

Es así como se procederá a modificar el presente artículo objeto de comentarios, el cual quedará de la siguiente manera:

*"CANCELACIÓN DE SERVICIOS. El usuario que celebró el contrato podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a través de los distintos medios de atención al usuario. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la cancelación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. El operador deberá informar al usuario al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados."*

## 28. ARTÍCULO 26. CESIÓN DEL CONTRATO.

**TIGOUNE**

Propone que el operador remita por el medio que elija el cesionario, el respectivo contrato al que se vincula la información específica sobre saldos pendientes.

**ETB**

Solicita incluir que el cedente no se encuentre en mora como causal para rechazar la solicitud de cesión. Lo anterior en razón a los problemas de cartera y a las cargas desproporcionadas que tiene que asumir el proveedor en el caso de este tipo de eventualidad. Manifiesta que si bien no obedece a la naturaleza de la cesión, es necesario que se incluya como obligación del usuario que suscribió el contrato de servicios fijos, informar al operador cualquier cambio en la titularidad de la propiedad de los inmuebles en los que se presta el servicio, información que le permitirá a los operadores revisar la conveniencia en continuar con la prestación de los mismos; indica que resulta necesaria para aquellos eventos en los cuales el usuario que suscribió el contrato vende el inmueble donde se presta el servicio y no informa al operador de dicho cambio, imposibilitando a éstos de apremiar las obligaciones pendientes generando problemas de cartera. Señala que es importante que se analice la posibilidad de revisar la figura jurídica de la responsabilidad solidaria, en el sentido de que tanto el titular como el arrendatario de un inmueble sea solidariamente responsable del pago de los servicios prestados.

**TELMEX**

Manifiesta que es importante que se aclare que el usuario cedente es quien queda liberado de cualquier responsabilidad, y no el usuario que continúa con la relación contractual. Asimismo, este proceso deberá estar precedido de una actualización de datos por parte del usuario con quien se continúa la relación contractual.

**COMCEL**

Señala que en el texto propuesto, se establece tácitamente un principio de aceptación de la cesión. Sobre el particular, considera que se debe modificar la redacción propuesta, eliminando las causales de

rechazo de la solicitud de cesión, al considerar que las mismas resultarían contrarias a derecho, por cuanto se trata de causales no contempladas en las leyes que reglamentan la transmisión de derechos y obligaciones (Código Civil y Código de Comercio), que no establecen ningún principio de aceptación forzosa de la cesión, ni mucho menos consagran causales taxativas de rechazo de la cesión, por parte de la contraparte (acreedor/deudor) del contrato que se pretende ceder.

Manifiesta que el PRSTM cuenta con la potestad para aprobar o improbar la cesión, sin que resulte procedente por vía de regulación establecer un principio de aceptación de la misma, condicionando de forma desproporcionada la capacidad de decisión del PRSTM, quien sólo está obligado por ministerio de la ley a informar las razones concretas que sustentan el rechazo a la cesión.

**CRC/** Respecto del comentario relacionado con la entrega del contrato al usuario cesionario del mismo, es obligación del operador remitir por el mecanismo que decida el usuario, de forma física o electrónica, el contrato cedido. No se considera pertinente incluir modificaciones relacionadas con el estado de la cartera de usuario cedente, o la responsabilidad de este de informar sobre el cambio en la titularidad del inmueble, ya que no se trata de obligaciones esenciales para adelantar la cesión del contrato.

Respecto del comentario orientado a que esta Comisión revise la posibilidad de incluir una figura jurídica de responsabilidad solidaria, en el sentido de que tanto el titular como el arrendatario de un inmueble sean solidariamente responsables del pago de los servicios prestados, nos permitimos manifestar que la inclusión de una disposición en este sentido en inviable desde el punto de vista jurídico, en la medida en que el contrato de prestación de servicios, si bien se presta para varios servicios en un predio o bien inmueble determinado, las obligaciones del contrato son de carácter personal y no asociadas a derechos reales, razón por la cual no se puede acoger esta solicitud.

Por otra parte, es de aclarar que el establecimiento de las causales por las cuales el operador podrá rechazar la cesión, no atiende a una nueva disposición del presente proyecto regulatorio, sino que de conformidad con el literal d) del artículo 35 de la Resolución CRC 3066 de 2011, esta medida ha sido implementada desde años atrás, lo cual no implica la aceptación obligatoria para el operador de la cesión solicitada, sino por el contrario dichas causales atienden a que se evalúe la posibilidad y conveniencia de la celebración de dicho acto jurídico.

Finalmente, esta Entidad considera pertinente hacer la aclaración en el presente artículo, en el sentido que es el usuario cedente quien queda liberado de cualquier responsabilidad a partir de que se perfeccione la cesión del contrato, por lo cual el respectivo numeral quedará de la siguiente manera:

> *"Si el operador acepta la cesión del contrato, el usuario cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir de dicho momento".*

## CAPÍTULO VII
## EQUIPOS TERMINALES

### 29. ARTÍCULO 27. ELECCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES.

**DIRECTV**

Indica que en este capítulo es necesario aclarar, que las disposiciones del articulado propuesto corresponden a equipos terminales móviles, para evitar conflictos de interpretación a futuro con los usuarios, e incluso con las múltiples auditorías a las cuales están sometidos los operadores, en cuanto a los equipos terminales usados para la prestación de servicios de comunicaciones fijos. Señala que tal es el caso de los decodificadores para el servicio de televisión por suscripción o los módems y routers para el servicio de internet fijo, que tienen una tecnología totalmente diferente a los equipos terminales móviles y que no presentan la característica de sustituibilidad predicable de los móviles.

**ASOMÓVIL**

Considera que en este capítulo se deben incluir de forma amplia las obligaciones de los usuarios en cuanto a hurto de celulares, como son:

Adquisición de equipos homologados en el país
Responsabilidad de no adquirir equipos en lugares no autorizados
Registro de sus equipos en las Bases de Datos positiva

Así como mantener la redacción actual y las obligaciones contenidas en la Resolución CRC 3128 de 2011 y sus modificaciones.

**CONFEVOCOLTICS**

Pregunta *¿si el equipo es de mi propiedad porque se considera un incumplimiento del contrato suscrito con el prestador del servicio móvil?*

**TIGOUNE**

Manifiesta que se debe precisar que el usuario puede elegir libremente los equipos terminales necesarios para el disfrute de los servicios, dentro de los cuáles, no se incluyen aquellos equipos requeridos para la habilitación de los servicios a la red del operador; puesto que señala que los equipos de red, como módems, routers y otros, son entregados por el operador en comodato para posibilitar al usuario la conexión a los servicios de comunicaciones contratados.

**ETB**

Recomienda que se incluya que el hecho de alterar o usar equipos con estas características puede ser una causal de terminación unilateral por parte del proveedor.

**AVANTEL**

Solicita precisar el alcance de la obligación propuesta en la norma, en el sentido de indicar que el PRST está obligado a activar los equipos terminales del usuario que hayan surtido el proceso de homologación ante la CRC, cuando estos requieran surtir este proceso y siempre que dicho equipo cumpla las condiciones técnicas mínimas que permitan su funcionamiento en la red del PRST escogido como prestador del servicio. Indica que esta precisión es necesaria si se tiene en cuenta que no todos los equipos móviles, aún homologados por la CRC, operan en las bandas de frecuencia asignadas a los diferentes operadores para la prestación de los servicios a su cargo; incluso, existen fabricantes que aun cuando surten el proceso de homologación de sus equipos, exigen requisitos a las redes de cada operador para que los mismos funcionen correctamente en dicha red, hecho que impide que el PRST pueda activar tales equipos en su red.

Por otro lado, solicita indicar expresamente la consecuencia que de cara al contrato existente, genera el incumplimiento del usuario a causa de la alteración de equipos terminales, es decir, qué potestad otorga al PRST el incumplimiento del contrato por parte del usuario.

Por último, sugiere hacer una acotación a la alteración de equipos terminales; si se trata únicamente de la alteración a sus mecanismos de identificación o cualquier otro tipo de alteración. Para esto, considera que se debe contar con la definición de alteración que trae la Decisión 638 de 2006 de la Comunidad Andina de Naciones, según la cual, dentro de los deberes de los usuarios se encuentra: *"3. No alterarlos equipos terminales que posea, aunque sean de su propiedad, con el objeto de producir la evasión del page de las tarifas o precios que correspondan. o cuando a consecuencia de ello puedan causar daños e interferencias que afecten la calidad del servicio de acuerdo a los parámetros establecidos en la normativa de cada uno de los Pases Miembros."*

**TELMEX**

Solicita modificar la redacción para que la norma se refiera a los equipos "homologados", y no "autorizados", ya que por expresa disposición legal los usuarios pueden utilizar cualquier equipo terminal siempre que el mismo esté debidamente homologado.

**COMCEL**

Indica que no es clara la expresión *"cuando estos equipos estén autorizados en Colombia"*, considera que dicha expresión debe der reemplazada por: "cuando estos equipos estén homologados en Colombia".

Por otra parte, solicita la eliminación de la expresión: *"está obligado a activar sus equipos terminales desde que hayan surtido el proceso de homologación ante la CRC*", por cuanto los PRSTM no activan equipos terminales móviles, sino lo que se realiza es una activación del servicio. Los Equipos terminales móviles vienen configurados de fábrica para operar en las redes móviles.

Finalmente, solicita aclarar a que se hace referencia con la expresión "alterar", contenida en el último inciso de la propuesta, para lo cual recomienda considerar la inclusión de un listado enunciativo de las alteraciones que en concepto de la CRC podrían, llegar a ser justa causa para declarar el incumplimiento del contrato celebrado con el operador.

**CRC/** En primer lugar frente a los comentarios expuestos respecto a que la libre elección de equipos terminales, atiende a los servicios móviles, la CRC coincide en este punto, por lo cual procederá a hacer mención expresa de los equipos terminales móviles.

Por otra parte es de aclarar en relación con el comentario formulado por CONVEFOCOLTICS que, si bien en la prestación de los servicios de comunicaciones en todo momento se deben respetar y garantizar el efectivo ejercicio por parte de los usuarios de sus derechos, es necesario reconocer que actualmente se presenta la problemática de hurto celulares, lo cual no atenta solo la seguridad de la ciudadanía, sino a su vez con la vida de los colombianos, de acuerdo con las cifras de homicidios con ocasión del hurto de celulares, reportadas por la Policía Nacional. De conformidad con lo anterior, las políticas públicas en su lucha por disminuir la tasa de hurto de celulares y brindar seguridad a los ciudadanos, han implicado que la regulación imponga cargas para los usuarios de servicios de comunicaciones en relación con la compraventa de equipos terminales y el manejo de los mismos.

Es así como, si bien el usuario puede utilizar para la prestación de los servicios de comunicaciones móviles el equipo terminal de su elección, este debe encontrarse debidamente homologado y es necesario que durante su compra, el usuario se cerciore de adquirirlo en un lugar autorizado para la venta de equipos terminales móviles, de acuerdo con el listado que para el efecto publique el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en su página Web.

Por otra parte, en relación a las obligaciones específicas que tiene el usuario respecto de los equipos terminales de los que haga uso, se procederán a incluir expresamente estas en el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, tal y como se desarrolló en el numeral 7 del presente documento de respuesta a comentarios.

Finalmente, respecto a la solicitud de aclarar el alcance del término "alterar" y atendiendo a que esta constituye un tipo penal, el presente artículo se enfocará en indicar con detalle los equipos terminales de los cuales el usuario no puede hacer uso.

De conformidad con lo anterior se procede a modificar el artículo objeto de discusión el cual quedará de la siguiente manera:

*"ELECCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. El usuario puede elegir libremente los equipos terminales móviles necesarios para que el operador le preste los servicios de comunicaciones que ha contratado, siempre y cuando estos equipos hayan surtido el proceso de homologación ante la CRC. El operador no puede exigirle la adquisición o uso de los equipos comercializados por él o por un tercero específico.*

*El usuario no puede hacer uso de equipos terminales que hayan sufrido manipulación, alteración, modificación y/o remarcación de su número de identificación -IMEI-, pues en caso contrario el operador procederá al bloqueo del respectivo IMEI."*

## 30. ARTÍCULO 28. COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES.

**TIGOUNE**

Manifiesta frente a la obligación de que todos los comercializadores remitan información sobre medidas correctivas frente afectaciones a la salud, que desconoce qué tipo de información se obligará a entregar, y tampoco se sabe cuáles son las denominadas "medidas correctivas".

Señala que los asuntos de salud pública son de exclusiva competencia por parte del Ministerio de Salud, por lo cual, cualquier instrucción al respecto, debe ser solicitada por dicha Autoridad competente, en virtud de las atribuciones en materia de prevención en salud o asuntos concernientes con el mantenimiento del orden público relacionado con la salud pública.

Indica que toda responsabilidad sobre las "medidas correctivas" es obligación de los fabricantes de ETM suministrarlas. Sugiere hacer partícipes de manera directa a los fabricantes, de manera similar a las medidas de aviso a los usuarios de TDT en la cual se obliga a los fabricantes a disponer dentro y fuera de las cajas de los televisores un aviso regulado en los términos de la Resolución CRC 4672 del 2015. Para el caso concreto, los fabricantes deberían disponer en las cajas de los ETM la información regulatoria que solicita la CRC.

Finalmente, respecto de la posibilidad de suspensión del servicio por reparación, resalta que esta solo procede cuando el usuario adquiera el equipo terminal y el servicio con el mismo operador.

**CONFEVOCOLTICS**

Sugiere que los equipos que salgan defectuosos de carácter técnico por falta de idoneidad, no sean reparados sino devueltos nuevos o en su defecto devolución del dinero.

**ETB**

Señala que encuentra que los conceptos de idoneidad, calidad y seguridad no cuentan con la claridad necesaria cuando es el comercializador de los equipos, razón por la no puede garantizar las condiciones descritas en el artículo mencionado.

**AVANTEL**

Manifiesta que resulta desproporcionada la obligación de otorgar una suspensión "mutuo acuerdo", figura que además no se contempla en el proyecto sometido a comentarios, en caso de reparación de los equipos vendidos por el PRST, teniendo en cuenta que la misma regulación señala con claridad que la venta de equipos terminales y la prestación de servicios de telecomunicaciones son dos asuntos diferentes razón por la cual si no es posible suspender el servicio por la falta de pago del equipo, con el mismo rasero no podría suspenderse e' servicio por la ausencia del equipo que se encuentra en reparación.

Manifiesta que la norma no específica la causa del daño que da origen a la reparación ni ante quién o cómo debe demostrar el usuario que el equipo se encuentra en reparación. En caso de que lo que pretenda la norma sea que el PRST deba reparar el equipo vendido en aplicación de la garantía legal, lo que procedería es que el PRST ponga a disposición del usuario un equipo en préstamo durante el período que el equipo del usuario esté en poder del PRST para su reparación.

**TELMEX**

Señala que en atención a que los operadores no son autoridades competentes para determinar que un equipo puede producir un efecto que atente contra la salud, vida o seguridad de los usuarios, solicita eliminar dicha obligación.

Por otra parte, indica que es necesario destacar que en materia de disposición de aparatos eléctricos y electrónicos ya existen obligaciones legales en la materia consagradas en la Ley 1672 de 2013, motivo por el cual solicita que se elimine del presente régimen la obligación general e indeterminada de "realizar campañas para la devolución de equipos terminales".

**COMCEL**

Señala que la calidad, idoneidad y seguridad de los equipos terminales móviles no deben objeto de tratamiento en el RPU, en la medida que se trata de asuntos que no se relacionan con la prestación de servicios de telecomunicaciones, sino con la compra venta de bienes muebles, por las condiciones aplicables a los ETM relativas a la calidad, idoneidad y seguridad, son las dispuestas en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011- Nuevo Estatuto del Consumidor, que establece lo siguiente:

Por otra parte, indica que no es del resorte exclusivo de los PRSTM, cuyo propósito es la provisión de servicios TIC, asumir responsabilidades relacionadas con la tutela del derecho fundamental a la Salud, dado que dicha situación implica la concurrencia de los fabricantes. Por ello y atendiendo a la vaguedad

del texto propuesto, sugerimos que, para el efecto, adicione un artículo nuevo a la propuesta de RPU, con la redacción del artículo 92 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Solicita la eliminación del último inciso, ya que la CRC carece de competencia para regular asuntos ambientales y por cuanto las reglas aplicables a la disposición de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEE, se encuentran dispuestas en la Ley 1672 de 2013 y se encuentra en proceso de discusión y trámite un proyecto de Decreto reglamentario en la materia. Es pertinente advertir que tanto en la Ley como en la propuesta reglamentaria, se establecen las condiciones de divulgación de información sobre el manejo y disposición de estos residuos, en cabeza del Gobierno Nacional, Fabricantes, Comercializadores y Gestores Ambientales, por lo cual incluir obligaciones medio ambientales en el RPU, podría generar inseguridad jurídica, además de conflictos de competencia entre la CRC, la SIC y las autoridades ambientales que ejercen funciones de vigilancia y control en la materia.

**CRC/** En primer lugar, atendiendo a los comentarios expuestos, es de mencionar que la CRC comparte que la mayoría de las disposiciones aquí contenidas atienden a normas contenidas en el Estatuto del Consumidor, es así como en aras de generar claridad y evitar conflictos de competencia ante las autoridades competentes de ejercer la vigilancia y control de estas medidas, se procederá a modificar el presente artículo, en el sentido de establecer reglas específicas que se encuentren relacionadas con la prestación de los servicios de comunicaciones. Por lo anterior, el presente artículo objeto de comentarios quedará de la siguiente manera:

> *"INFORMACIÓN FRENTE A EQUIPOS TERMINALES. Cuando un equipo vendido por el operador deba ser reparado, durante el tiempo que dure dicha reparación el operador deberá informarle al usuario sobre la posibilidad de suspensión del servicio por mutuo acuerdo, para que no se le genere cobro alguno.*
>
> *Los operadores deberán realizar campañas informativas para la devolución de equipos terminales en desuso, indicando los respectivos lugares, fechas y horarios de entrega."*

Atendiendo a estos mismos criterios, será modificado el artículo denominado "Bandas de frecuencia de equipos terminales móviles", el cual dispondrá:

> *"BANDAS DE FRECUENCIA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES. Los operadores que comercialicen equipos terminales móviles, deben garantizar que estos no tengan ningún tipo de bloqueo para funcionar en redes de otros operadores. En caso que se presente algún tipo de bloqueo el usuario podrá solicitar el desbloqueo de forma inmediata y gratuita al operador que se lo vendió.*
>
> *El operador que comercializa el equipo terminal móvil, debe informar al usuario al momento de su venta, los operadores que pueden activarlo de acuerdo con las bandas de frecuencia en las que funciona dicho equipo.*

En el mismo sentido será eliminado del artículo que contiene el ámbito de aplicación del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el inciso que disponía *"Para los comercializadores de equipos terminales móviles, aplicará este Régimen frente a la adquisición de estos por parte del usuario, de acuerdo con el CAPÍTULO VII del TITULO III de la presente resolución."*

Finalmente, respecto a los comentarios presentados en relación con el deber de información en cabeza del operador, de informar al usuario la posibilidad que tiene de solicitar la suspensión del contrato mientras el equipo se encuentra en reparación, es de aclarar que tal y como lo dispone el artículo propuesto, en primer lugar es un deber de información no de suspensión automática, y en segundo lugar la solicitud de suspensión es un derecho con que cuenta el usuario, tal y como lo disponía el artículo 35 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y ahora lo incluirá el artículo denominado "Información frente a equipos terminales" del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, por lo cual no proceden los respectivos comentarios.

### 31. ARTÍCULO 29. BANDAS DE FRECUENCIA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

### 32. ARTÍCULO 30. VENTA A CUOTAS DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES.

**AVANTEL**

Solicita a la CRC informar si el único evento que obliga a suscribir un contrato independiente al de prestación del servicio es aquél en el cual se difiere o financia el pago del equipo, para dejar expreso que la venta de equipos de contado no debe cumplir dicho requisito.

**CRC/** Por los argumentos ampliamente expuestos en el proyecto regulatorio cuyo resultado fue la expedición de la Resolución CRC 4444 de 2014, y tal como expresamente se dispone en el artículo objeto de comentarios *"en **ningún caso** el operador puede condicionar la celebración del contrato de prestación de servicios a la venta de equipos terminales móviles." (negrillas fuera del texto)*

### 33. ARTÍCULO 31. FACTURACIÓN EQUIPOS TERMINALES MÓVILES VENDIDOS A CUOTAS.

**AVANTEL**

Sugiere revisar la redacción de la propuesta de norma, con el fin de otorgar la mayor claridad posible, dado que como se muestra en el proyecto resulta confusa. En segundo lugar y teniendo en cuenta la reciente expedición de la Resolución 31229 del 25 de mayo del año en curso por parte de la SIC, solicita indicar en la norma a adoptar cómo se entiende cumplida la obligación de facturar por separado el valor a pagar como consecuencia de la financiación o pago diferido del equipo y el valor a pagar por los servicios de telecomunicaciones contratados.

Señala que según lo previsto por el artículo en comento, lo único que no puede hacer el PRST es poner como condición para prestar y mantener el servicio a los usuarios, la adquisición de equipos financiados.

**CRC/**Atendiendo al comentario se procede a ajustar la redacción del presente artículo en aras de generar claridad, el cual quedará de la siguiente manera:

*"FACTURACIÓN EQUIPOS TERMINALES MÓVILES VENDIDOS A CUOTAS. Cuando el usuario adquiere un equipo terminal móvil financiado o diferido su pago a cuotas por parte de su operador, los valores de dicha financiación deben ser facturados de manera separada a los correspondientes a la prestación de los servicios de comunicaciones.*

*En ningún momento el operador puede condicionar la prestación y continuidad de dichos servicios al cumplimiento de las obligaciones correspondientes al contrato de financiación o venta a cuotas del equipo."*

### 34. ARTÍCULO 32. DERECHO DE RETRACTO.

**DIRECTV**

Manifiesta que el derecho de retracto es una figura ya regulada por el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), por lo tanto no se puede extender su alcance a otro tipo de bienes diferentes a los expresamente señalados en la Ley, como se entiende de la redacción del artículo propuesto.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Señala que el artículo 47 de la ley 1480 de 2011 establece dentro de las causales para el ejercicio del derecho de retracto, que la venta se haga con financiación otorgada por el proveedor, es decir, en aquellos casos en que el plazo para pago genera intereses en favor del proveedor.

Manifiesta que la modificación que la CRC introduce en la propuesta, implicaría que el simple plazo para el pago, aunque no genere intereses en favor del proveedor, de lugar a que el consumidor pueda ejercer

el derecho de retracto. La Circular Única de la SIC en su Título II Capítulo Segundo, define qué debe entenderse como ventas hechas bajo sistemas de financiación, y de manera expresa excluye de esa definición las ventas en que simplemente se otorga plazo para el pago sin cobrar intereses, es decir, cuando el precio cuyo pago se difiere es igual al precio de contado.

Solicita a CRC que retire esa propuesta de comercialización de equipos terminales del proyecto, pues en varios aspectos allí regulados implica la modificación a una ley.

**TIGOUNE**

Solicita que, toda figura jurídica que tenga que ver con el Estatuto del Consumidor y que aplique para el caso de las telecomunicaciones, como es el derecho de retracto, no es necesario repetirlo en la regulación, debido que ya se tiene suficiente desarrollo legal, incluso por Ley Estatutaria de mayor naturaleza que cualquier otro tipo de norma. Por lo anterior, solicita eliminar el artículo.

**ASOMÓVIL**

Señala que esta propuesta de redacción da un mayor alcance en esta materia que la establecida en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, el cual regula las condiciones bajo las cuales opera el Derecho de Retracto y este solo aplica a los contratos de venta de bienes o prestación de servicios mediante mecanismos de financiación. Por lo anterior sugiere la eliminación de este artículo de la propuesta regulatoria.

**CON-SUMMA**

Sugiere concordar el derecho de retracto con el estatuto de protección al consumidor, el cual establece un derecho de retracto más general, en el sentido de que quede claro que el derecho de retracto del Estatuto se aplica en el sector, es decir, que la norma no pretende restringir el derecho de retracto del consumidor. Esto evita indebidas interpretaciones y posteriores demandas a la norma.

**CONFEVOCOLTICS**

Pregunta ¿Qué es devolver el equipo en las mismas condiciones?

**ETB**

Manifiesta que después de que el equipo ha salido de la custodia del operador es muy difícil controlar el cuidado del mismo y adicionalmente se ocasiona un perjuicio al operador, con lo cual se sugiere a la Comisión que se faculte al operador para revisar el estado del equipo antes de proceder con el derecho de retracto.

**AVANTEL**

Señala que el proyecto de norma pretende extender la figura del derecho de retracto a eventos que la Ley que regula la figura no contempla. El estatuto de consumidor limita claramente las condiciones bajo las cuales puede ejercerse este derecho a aquellos eventos en que el proveedor haya vendido el bien o servicio bajo un Sistema de financiación, venta de tiempos compartidos o utilizando métodos no tradicionales o a distancia. De ninguna manera la ley prevé el pago diferido del bien como una causal habilitante del derecho de retracto como lo pretende hacer la CRC.

Menciona que la financiación conlleva de suyo la obligación por parte del beneficiario de la misma de devolver el recurso económico durante el plazo que acuerden las partes y retribuirlo a un tipo de interés fijo o variable previamente establecido, mientras que el pago diferido hace referencia a la postergación o aplazamiento del pago del valor del bien, sin que necesariamente se pacte el pago de intereses.

Advierte que la norma propuesta crea una situación de inequidad o desbalance económico para el PRST, pues no tiene en cuenta que el equipo supuestamente a devolver se deprecia por el solo hecho de sacarlo de su empaque original, ni que decir si presenta señales de uso o algún tipo de desgaste.

Por lo anterior, solicita sujetarse a las condiciones establecidas por la ley para el ejercicio del derecho de retracto por parte de los consumidores de equipos terminales móviles.

**TELMEX**

Solicita que no sea incluida una norma expresa en la materia en el RPU, ya que dicho derecho se encuentra protegido por las normas del Estatuto del Consumidor. Asimismo, señala que es necesario aclarar que el retracto por expresa disposición de la Ley 1480 de 2011 solo procede por financiación, más no por diferir el pago de un equipo terminal.

**JILMAR HERNÁNDEZ**

Solicita que los operadores cumplan con las condiciones de devolución de producto independientemente del tipo de compra o si hay restricciones se realice la aclaración pertinente en su página web.

**COMCEL**

Manifiesta que conforme al tenor literal del artículo 47 del Estatuto del Consumidor, el derecho de retracto sólo aplica a los contratos de venta de bienes o prestación de servicios mediante mecanismos de financiación. Considera que la CRC incurre en un yerro al considerar que la venta a plazos y la venta mediante mecanismos de financiación, son sinónimas o cuando menos equivalentes.

Señala que la norma en comento, no hace ninguna alusión ni expresa ni tácita a su aplicación para las ventas a cuotas bienes y servicios, de tal manera que la extensión que a este tipo de venta hace la CRC en la propuesta, resulta contraria a la Ley, razón por la cual solicita eliminar este artículo.

Subsidiariamente, en el evento en que el mismo no sea suprimido de la propuesta y a efectos de evitar que se comprometa la legalidad del acto administrativo, sugiere a la CRC eliminar las referencias que en la presente propuesta de artículo se hacen a la venta a cuotas, por tratarse de una clase de ventas frente a las cuales, no es aplicable el retracto, conforme a lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor.

**CRC/** Atendiendo a los comentarios presentados, la CRC encuentra justificación para eliminar el presente artículo propuesto, atendiendo a que dicha potestad ya se encuentra definida en el Estatuto del Consumidor, y que la inclusión en el presente Régimen puede generar confusiones.

### 35. ARTÍCULO 33. PROHIBICIÓN DE ACTIVACIÓN EQUIPOS TERMINALES MÓVILES.

**TIGOUNE**

Señala que es inconveniente que se modifique la redacción contenida en la Resolución 3128 del 2012, se solicita se mantenga el artículo 16 tal y como está vigente en dicha Resolución. Manifiesta que efectuar lo contrario, podría generar un alto riesgo de fraude, y borrar de traste los esfuerzos logrados en materia de la lucha contra el hurto de equipos terminales móviles.

**COMCEL**

Considera que esta propuesta de prohibición no debe ser incluida en el Régimen de Protección a los Usuarios, por cuanto se trata de una disposición que debería formar parte de los actos administrativos de carácter general que conforman la "Estrategia para prevenir el Hurto a Celulares", que ha expedido la CRC. Indica que en dichas resoluciones están expresamente señaladas, las obligaciones de los PRSTM, en relación con el registro de IMEI en base de datos positiva y negativa (hurto/extravío), bloqueo de terminales, entre otros, por lo cual su inclusión en el RPU no sólo es inconveniente, sino a todas luces, innecesaria.

manifiesta que la redacción propuesta resulta abiertamente opuesta a lo consagrado por la misma Comisión en la Resolución CRC 3128 de 2011 (que ha sido modificada poco más de 15 veces), regulación que hace referencia siempre, al bloqueo de ETM, mas no a su activación. Máxime, si se tiene en cuenta que los PRSTM no activan equipos terminales, de tal manera que la CRC estaría endilgándole a los PRSTM, procesos que son propios de los Fabricantes, como lo son la activación /configuración de los equipos que pretenden comercializar. Por lo expuesto, solicitamos que el presente artículo sea eliminado del RPU, por rompimiento de la unidad de materia.

**CRC/** Contrario a lo afirmado en los comentarios, el presente artículo se encuentra en línea con lo dispuesto en la Resolución CRC 3128 de 2011, específicamente con su artículo 16 mediante el cual fue modificada la Resolución CRC 3066 de 2011.

Adicionalmente es de aclarar en relación con el término "Activación", que en línea con lo dispuesto en la Resolución CRC 3128 de 2011, el mismo se entiende como: *"Proceso de asociación dentro de las plataformas del PRSTM entre el IMEI, el IMSI y el MSISDN que permite detectar que el usuario de un equipo terminal móvil inició actividad en la red o realizó un cambio de su equipo terminal móvil, y que el IMEI asociado al nuevo equipo terminal móvil no ha sido reportado como hurtado y/o extraviado."*

De conformidad con lo anterior no proceden los comentarios expuestos.

## TÍTULO IV
## PRESTACIÓN DEL SERVICIO

## CAPÍTULO I
## CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 36. ARTÍCULO 34. INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

**DIRECTV**

Considera que no se justifica eliminar la redacción vigente de la Resolución CRC 3066 de 2011, ya que el término para iniciar la prestación del servicio puede verse afectado por situaciones de caso fortuito, fuerza mayor, o causas del usuario que impidan la instalación. Por lo tanto, solicita que se adicione a la redacción del artículo las anteriores excepciones al plazo.

**TIGOUNE**

Solicita mantener la redacción del artículo 23 de la Resolución 3066 del 2011 que incluía la posibilidad de prorrogar el término de instalación, que, ante imposibilidad técnica, de seguridad de la zona de ubicación, o por obras civiles, sea necesaria su ampliación siempre que ello se convenga expresamente con el usuario que celebró el contrato.

**METROTEL**

Considera adecuado aclarar que son 15 días hábiles.

**TELEBUCARAMANGA**

Sugiere aclarar que el operador debe iniciar la prestación del servicio como máximo dentro de los 15 días hábiles siguientes a la contratación del servicio por parte del usuario.

**ANDESCO**

Manifiesta que no deben descartarse las razones por las cuales no opera el plazo de inicio de prestación del servicio, debido a que por razones no imputables al operador puede no cumplirse. Existen soluciones técnicas que pueden requerir más de los 15 días para la instalación del servicio.

La regulación debe reconocer la realidad de la operación de los servicios TIC y no imponer condiciones que no se pueden cumplir y que, por ende, no se puede perseguir su cumplimiento.

Considerando lo anterior, propone mantener las causas por las cuales no procede la instalación en 15 días a la vez que incluir una excepción cuando por razones técnicas comprobadas dicho término no procede. Adicionalmente, deben prevalecer mecanismos para que las partes solucionen sus controversias, por lo cual se sugiere mantener la posibilidad de que las partes acuerden plazos de activación como lo dispone el artículo 11 del Acuerdo CNTV 11 de 2006.

**ETB**

Frente al plazo para dar inicio de prestación de servicio, el proyecto que modifica la misma no establece si los 15 días para el inicio de la prestación del servicio son hábiles o calendario. Adicionalmente no se incluye la posibilidad de establecer una nueva fecha de instalación conforme a las necesidades del usuario, por lo que propone no modificar la redacción y mantener lo dispuesto en el artículo 23 de la Resolución 3066 de 2011, argumenta que esta redacción genera mayor claridad tanto para el usuario como para los operadores.

**TV AZTECA**

Solicita que en desarrollo del principio de autonomía de la voluntad de las partes, se establezca la posibilidad de que de mutuo acuerdo, el operador y el usuario puedan modificar el plazo de instalación, de tal forma que sea prerrogativa tanto del usuario como del proveedor del servicio, la definición del término para la instalación del servicio.

Señala que debe tenerse en cuenta a este respecto, que en zonas apartadas del país el término de 15 días puede resultar insuficiente para a instalación e inicio de operación del servicio, por lo que en tales casos el usuario y el proveedor pueden acordar plazos diferentes, para que de esta forma se pueda garantizar al usuario la prestación efectiva de los servicios contratados un plazo ajustado a la realidad.

Manifiesta que de hacerlo de otra manera, esto es, imponiendo plazos únicos perentorios para el inicio de la prestación del servicio, solamente redunda en perjuicio del usuario, en la medida en que podrá quedarse sin la provisión de los servicios que requiera, por imposibilidad de los operadores de cumplir con el término impuesto por la CRC

**TELMEX**

Indica que la CRC debe mantener la posibilidad de que el plazo de 15 días sea modificado por caso fortuito, fuerza mayor, o aquéllos que impidan la instalación originados por él. Asimismo, sugiere que este término podrá ser modificado siempre que en ello convengan el usuario y el operador, tal y como está en el actual RPU.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Respalda los nuevos términos en que se establece el inicio de prestación del servicio, ya que elimina la posibilidad de que se acuerde un plazo distinto de activación, lo cual puede prestarse para atropellos al usuario.

Sin embargo, considera que debe establecerse un plazo para que el usuario pueda hacer esta reclamación, e indicarse que puede realizarla por cualquier medio.

De otro lado, también considera que debería indicarse que el plazo de inicio de prestación del servicio es en días hábiles, y que debería considerarse la fuerza mayor como eximente de responsabilidad, tanto para el operador como para el usuario.

**CRC/** Con el objetivo de contemplar eventos de fuerza mayor, caso fortuito o aquéllos que impidan técnicamente la instalación, se acepta el comentario de los operadores, teniendo en cuenta que la propuesta publicada no contempla expresamente los casos en mención. Se ajustará el texto de modo que se señale de manera expresa esta situación, así como atendiendo a los comentarios expuestos, se incluirá la posibilidad que el operador y el usuario acuerden un término distinto a los 15 días hábiles, contemplados en la norma.

Ahora bien, en cuanto a los comentarios respecto de la necesidad de hacer explícito que el plazo de inicio de la prestación del servicio se trata de días hábiles, es de recordar que de conformidad con el artículo 62 de la Ley 4 de 1913[11], *"En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario.",* por lo cual en el caso en que expresamente no se indique que se trata de días calendario, la respectiva norma hace referencia a días hábiles. No obstante, lo anterior y en aras de generar mayor claridad se dejará explícito en la redacción de este artículo y de las demás disposiciones del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, si se trata de días hábiles o calendario.

De acuerdo con lo anterior, se modificará el presente artículo objeto de comentarios, el cual quedará de la siguiente manera:

> ***"INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO.*** *El operador debe iniciar la prestación del servicio como máximo dentro de los 15 días hábiles siguientes a que el usuario contrate el mismo,*

[11] *"Sobre régimen político y municipal."*

*salvo eventos de fuerza mayor, caso fortuito, fuerza mayor, o aquéllos que impidan la instalación por causa del usuario. Este término podrá ser modificado por acuerdo entre el usuario y el operador, en cuyo caso dicho acuerdo deberá constar en documento separado del contrato.*

*Si el operador no inicia la prestación en este tiempo, el usuario puede pedir la restitución de la suma de dinero que haya pagado y la terminación del contrato que celebró".*

## 37. ARTÍCULO 35. TARIFAS.

**DIRECTV**

Reitera que pretender la aceptación previa y expresa del usuario a las modificaciones tarifarías, resulta a todas luces inviable por los argumentos expuestos anteriormente.

**TIGOUNE**

Manifiesta que es necesario mantener el criterio establecido en la actual Resolución 3066 de 2011 que establece el procedimiento transparente para modificaciones tarifarias anuales, indica que de establecer lo contrario, se efectuaría una grave afectación a la industria, en la medida que sería el único servicio de todos los disponibles en los mercados del país, que se vería imposibilitado de generar aumentos de tarifas, debido a que, si continúa la propuesta regulatoria, sería prácticamente imposible obtener la previa aceptación de los usuarios para la modificación de tarifas.

Solicita la modificación de la redacción de manera que se posibilite informar al usuario en el contrato los criterios transparentes para modificaciones tarifarias anuales automáticas. Indica que el número de usuarios de telecomunicación hace imposible conseguir la aceptación previa y expresa de cada uno de los usuarios por lo tanto no consideran la necesidad de conseguir otra aprobación del usuario al momento de celebrar el contrato.

Señala que el incremento de tarifas se da generalmente por la dinámica del mercado y por lo tanto no puede quedar al arbitrio de cada uno de los usuarios aceptarla únicamente cuando quiera, si fuera así nunca aceptarían incrementos lo que haría inviable la prestación del servicio; y que adicionalmente es claro que el usuario puede terminar el contrato en cualquier momento por lo que si no está de acuerdo con los incrementos aceptados al suscribir el contrato, puede tomar la decisión de terminarlo y elegir otra opción comercial.

**ANDESCO**

Manifiesta que esta obligación tiene un alcance complejo para cualquier operador, pues omite el escenario, que puede ser muy frecuente, en el cual el usuario no se manifieste ni a favor ni en contra

del incremento tarifario, con lo cual no se contaría ni con la aceptación del incremento, ni con la manifestación expresa de su rechazo para dar por terminado el contrato.

Indica que de acuerdo con las cifras del Informe de Conectividad 2015, si la medida se hubiera implementado desde 2014, y la inflación de ese año (3,66%) no hubiera podido cobrarse a los usuarios durante 2015, los operadores habrían perdido al menos el 3,66% del ingreso, lo que equivale a poco más de COP 627.485 millones de pesos. En 2016, con una inflación del 6.77% durante 2015, la pérdida de ingreso habría sido de COP 1,8 billones, lo que significa una pérdida acumulada en esos años de COP 2.46 billones.

Además de este impacto económico, manifiesta que el congelamiento de tarifas resultante haría más compleja la oferta comercial de los operadores, al obligarlos a mantener tanto las nuevas tarifas como las no modificadas para un mismo plan, yendo en contravía de los esfuerzos adelantados por estos agentes para simplificar su oferta y reducir el número de planes existentes.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Señala que la condición propuesta implicaría que los aumentos de tarifas previamente informados, y de acuerdo a los máximos establecidos en los contratos, no podrían realizarse sin autorización expresa del usuario, lo que puede conllevar a la congelación de tarifas en la medida en que difícilmente los usuarios van a aceptar estos cambios, desconociendo los incrementos normales de todo tipo de bienes y servicios que se producen anualmente

Solicita mantener las disposiciones que permiten realizar aumentos debida y plenamente informados a los usuarios en los máximos establecidos en los contratos (condiciones conocidas desde el inicio de la relación contractual con el usuario) y con el uso de los mecanismos establecidos actualmente en la resolución 3066 de 2011 artículo 27 y 28.

Indica que esta propuesta implicaría un incremento de planes y ofertas, de acuerdo a lo que los usuarios acepten o no, en contravía del esfuerzo que se ha venido realizando en cuanto a la simplificación de las mismas.

**ASOMÓVIL**

Solicita la modificación de la redacción propuesta, manteniendo el conducto establecido actualmente en la regulación 3066 de 2011 que establece el procedimiento de transparencia para la modificación de tarifas anuales.

Manifiesta que de mantenerse la redacción actual, se constituiría una grave afectación a la industria, pasando a ser el único servicio con imposibilidad para generar aumentos tarifarios, en tanto, dadas las características y masificación de los servicios de telecomunicaciones, sería fácticamente imposible obtener la aceptación previa de los usuarios y por ende un ajuste anual.

Propone que se mantenga la posibilidad de modificación de tarifas anual sometida a un procedimiento que contemple: Mecanismos de información al usuario. Por ejemplo: aviso en la factura, y en redes sociales (además del aviso de página web), envío de email a los usuarios que lo tengan registrado.

**METROTEL**

Sostiene que no es operativamente posible obtener la aceptación expresa y previa del usuario para incrementos tarifarios; por lo que propone para éstos eventos la figura de la aceptación tácita, si el usuario no se pronuncia en un término prudencial o que en el contrato se pacte claramente la periodicidad mínima de los incrementos y el incremento máximo anual

Considera pertinente que se aclare cuál sería la consecuencia en caso de que el usuario no acepte la modificación en la tarifa.

**TELEBUCARAMANGA**

Solicita que se aclare porqué se exige la aceptación del usuario para incrementar las tarifas si este tema se establece en el inicio de la relación contractual esto es, al suscribirse el contrato.

Se debe aclarar a través de cuales medios se debe obtener la aludida autorización.

Sugiere incorporar como medios autorización la aceptación tácita, la cual operaría transcurridos máximo 3 días calendario a partir de la información del incremento.

Se solicita precisar cuáles son las posibles consecuencias de la no aceptación del incremento tarifario por parte del usuario.

**CONFEVOCOLTICS**

Sugiere que la aceptación debería registrarse por escrito y firmada o grabada si es telefónicamente puesto que dejar el texto de la cláusula que la aceptación es previa y expresa no especifica ni aclara como deben proceder las empresas, dando oportunidad para interpretaciones que pondrían en riesgo a los usuarios haciéndolos vulnerables.

**VIRGIN**

Sugiere la siguiente redacción frente a este artículo "*El usuario tiene derecho a conocer las tarifas que le serán cobradas por la prestación de los servicios que contrate. En el contrato o en la página web del operador en el caso de los OMV, el operador le indicará claramente las tarifas aplicables. Las tarifas en la modalidad prepago sólo podrán ser modificadas al alza previa comunicación a los usuarios a través de los canales como SMS o página WEB del operador, 30 días antes de la entrada en vigencia de los*

*nuevos planes tarifarios. En los contratos pospago, cualquier modificación a la tarifa, requiere de la aceptación previa y expresa del usuario; en caso que la nueva tarifa no se ajuste a sus necesidades este podrá dar terminación al contrato."*

**ETB**

Considera que esta propuesta resulta de gran impacto, constituye una sobre regulación de aspectos que no representan prioridad o preocupación para los usuarios, la inclusión de notificar personalmente al usuario sobre el aumento de las tarifas es contraria al principio de libertad de negociación y las condiciones contractuales estipuladas en los acuerdos bilaterales para la prestación del servicio. Actualmente los usuarios tienen en todo momento la posibilidad de terminar el contrato con el operador y demás beneficios que como usuario se han reconocido en la regulación, dejando desamparado y obligado al operador frente a diferentes eventos o circunstancias que genera el giro natural del negocio.

Identifica frente a esta posible obligación son los sobrecostos asociados a los procesos periódicos que implicaría obtener la autorización del usuario de los incrementos de tarifas, ya que en general la información de tales incrementos se publica de manera general en los mecanismos obligatorios de atención al usuario, y en algunos eventos incluso se les remite una comunicación adjunta a la factura, previamente a que sea efectuado e incremento.

Señala que al no contar el operador con la autorización del usuario, este quedaría supeditado a mantener la tarifa del servicio hasta tanto obtenga la autorización. Por lo que se tendría un sinfín de tarifas dependiendo de la aceptación del usuario, lo cual generaría un fuerte impacto económico para toda la Industria.

**AVANTEL**

Considera que no resulta ajustado a la lógica económica la pretensión de la disposición, según la cual, cualquier modificación a la tarifa requiere de la aceptación previa y expresa del usuario, teniendo en cuenta que por regla general, no es del interés ni beneplácito de los usuarios y/o consumidores que los bienes y servicios de los que se sirven, sean objeto de modificaciones en el precio o tarifa si es al alza.

Avantel no considera procedente que vía regulación de protección a usuarios, la CRC regule las tarifas de los servicios de telecomunicaciones, sin un estudio que así lo justifique.

Solicita a la CRC, previo a adoptar cualquier decisión relacionada directamente con las tarifas de los servicios de telecomunicaciones, efectuar los análisis de mercado y financieros que demuestren la necesidad de regular las tarifas de dichos servicios. De lo contrario, corresponde a la CRC abstenerse de regular las tarifas, incluso, bajo la intención de reconocer derechos a los usuarios de tales servicios.

**TELMEX**

Reitera la solicitud de eliminar la necesidad de aceptación previa y expresa del usuario para la modificación de la tarifa y enmarcarla dentro de las condiciones pactadas contractualmente con el usuario; lo anterior de conformidad con los argumentos expuestos en los comentarios realizados al artículo 4.

**GIOVANNY CAPERA**

Sugiere que la aceptación debería registrarse por escrito y firmada o grabada si es telefónicamente, puesto que dejar el texto de la cláusula que la aceptación es previa y expresa no especifica ni aclara cómo deben proceder las empresas dando oportunidad para interpretaciones que pondrían en riesgo a los usuarios haciéndolos vulnerables.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Reitera la observación hecha respecto del artículo 7, en el sentido de que puede preverse que los usuarios no aceptarán un incremento tarifario por parte del operador, así esté justificado, además de resultar un trámite altamente engorroso para los operadores obtener la aceptación de cada uno de sus clientes. Por tanto, considera que lo razonable es que al usuario se le informe del cambio propuesto con por lo menos un mes de antelación, el cual se tendrá por aceptado si durante ese periodo, el usuario no manifiesta por cualquier medio de atención su decisión de no aceptar la modificación, sin perjuicio de su derecho a interponer una PQR ante el operador.

**CRC/** En atención a los comentarios recibidos y a la complejidad que para los operadores puede significar la obtención de la aceptación expresa de los usuarios a efectos de poder realizar modificaciones las tarifas pactadas contractualmente, se ajusta la presente disposición, reforzando el principio de transparencia que debe regir la relación entre operador y usuario.

En consideración a esto y a las propuestas recibidas se incluye para los operadores la obligación de informar a los usuarios, de manera previa, sobre las modificaciones en las tarifas que se vayan a implementar, de acuerdo con lo establecido en el contrato de prestación de servicios. De conformidad con lo anterior, se modificará el artículo objeto de estudio, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"TARIFAS. En el contrato debe indicarse claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, indicando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación. Estas modificaciones únicamente aplican una vez se den a conocer al usuario, para esto deberá ser informado del incremento por la misma vía en que recibe su factura, al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación anterior al periodo en que será aplicada la modificación.*
>
> *En caso que la nueva tarifa no se ajuste a sus necesidades o posibilidades, el usuario podrá terminar el contrato, pagando las sumas que adeude.*

*Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima."*

## 38. ARTÍCULO 36. SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Menciona que esta redacción abre la posibilidad de entregar copia del contrato por medio físico o electrónico (según el usuario elija), cuando se modifican las condiciones del mismo. Solicita a la Comisión la revisión de este tipo de normas que facultan al usuario a solicitar documentos en físico para que se deje de manera general, que la información será enviada de manera electrónica y que sólo de manera excepcional se podrá solicitar copia física, en casos muy especiales, por ejemplo, cuando los usuarios no tengan medios electrónicos a su disposición.

Solicita a la CRC estudie la posibilidad de que al usuario le sean enviadas única y exclusivamente las condiciones que han sido objeto de modificación y no la totalidad del contrato, para que la información que se envíe sea precisa y no genere inquietudes sobre el resto del contenido del contrato que no sufre modificación.

**TIGOUNE**

Manifiesta que teniendo en cuenta que el usuario es quien acepta y solicita los servicios no se observa la necesidad de enviar el contrato con ajustes cuando este no va a tener la firma del usuario. Se aclara que el soporte de dichos servicios es la solicitud o aceptación expresa de los mismos por parte del usuario.

**CONFEVOCOLTICS**

Sugiere que siempre que en la resolución se indique que se entrega copia del contrato esta debería indicar que es obligatoria para las empresas sin importar el tipo de servicio que se presta.

**ETB**

Señala que resulta innecesario el envío nuevamente del contrato, pues generará confusión en el usuario respecto a cuál es la última versión de su contrato que se encuentra vigente. Por otra parte, indica que la solicitud de servicios que trata el presente artículo puede derivarse de una modificación del plan que trata el propuesto artículo 38, por lo anterior propone que estos dos artículos se fusionen en uno.

**VIRGIN**

Sugiere que se indique que cuando *en la modalidad de Pospago*, el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas, dentro del periodo de facturación siguiente, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar.

**AVANTEL**

Señala que si bien esta disposición deriva de las que con oportunidad de la simplificación de contratos de prestación de servicios móviles profirió la CRC, resulta oportuno el presente proyecto para mencionar que no representa mayor beneficio para los usuarios el envío de un contrato actualizado.

**TV AZTECA**

Sugiere a la CRC unificar estas dos disposiciones (Articulo 70 y Artículo 36), en aras de evitar la duplicidad normativa. Adicionalmente, sugiere eliminar la obligación del operador de remitir copia del contrato al usuario, cuando se solicite una modificación a las condiciones inicialmente pactadas, en ese sentido, propone que dichas modificaciones puedan ser remitidas al usuario no solamente por medios físicos sino electrónicos a elección del usuario y que basta con enviarle alguna constancia en que se establezcan las nuevas condiciones contratadas por el usuario.

**TELMEX**

En aras de garantizar mayor transparencia al usuario, solicita que la información a enviar sea únicamente con respecto a las modificaciones realizadas y no a todo el contrato.

**GIOVANNI CAPERA**

Sugiere que siempre que en la resolución se indique que se entrega copia del contrato esta debería indicar que es obligatoria para las empresas sin importar el tipo de servicio que se presta.

**COMCEL**

Solicita modificar la redacción propuesta en el sentido de dar prelación a la remisión de la información de contrato y sus modificaciones, por medios electrónicos, de tal manera que el uso de medios escritos, pase de ser regla general a un mecanismo excepcional de divulgación y entrega de la información cuando así lo solicite el usuario. De igual manera, solicita a la CRC incluir la posibilidad de remitir al usuario un soporte o constancia electrónica/física (si aplica) de la modificación del contrato, la cual podría ser corroborada con la siguiente factura de servicios y sin perjuicio de garantizar que el mismo se encuentre disponible en el momento en que el usuario lo requiera.

**CRC/** En primer lugar respecto de los comentarios presentados en relación con la congruencia del artículo objeto de comentarios y el artículo 7 del proyecto regulatorio, se evidencia que los dos abordan temas distintos pues uno trata de la modificación en términos generales y el presente de la solicitud de servicios adicionales a los inicialmente contratados, por lo cual no procede la unificación de los mismos.

Ahora bien, tal y como se desarrolló en el numeral 9 del presente documento, es necesario ajustar el artículo de manera que sea claro para los operadores y los usuarios que, en el caso de los servicios fijos, cuyo modelo de contrato no ha sido definido aún por la CRC, cuando se realicen modificaciones al contrato, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuaron, el operador le entregará por medio físico o electrónico (según elija el usuario), constancia de dichas modificaciones. Para el caso de servicios móviles, cuyo modelo de contrato fue definido por la CRC mediante la Resolución CRC 4625 de 2014, cuando se realicen modificaciones al contrato, el operador entregará, durante el período de facturación siguiente a la solicitud, copia del contrato en medio físico o electrónico (según elija el usuario), con los ajustes que tengan lugar con ocasión de la activación de cualquier nuevo servicio o la modificación del servicio.

Por otra parte, tal y como se desarrolló en el 4 del presente documento, frente al "Principio de Información", es de recordar que en virtud de esta disposición será el usuario quien decida si prefiere recibir la respectiva información por medio físico o electrónico, y en caso que no manifieste su voluntad, será enviada por medio electrónico siempre y cuando el operador cuente con este dato. Es así como se evidencia como con el presente proyecto regulatorio damos prelación a los canales electrónicos para el suministro de información.

De conformidad con los argumentos previamente expuestos, se procederá a modificar el artículo objeto de comentarios, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS. Cuando el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas, para el caso de servicios móviles, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar, dentro del periodo de facturación siguiente. Para el caso de servicios fijos, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuaron las modificaciones, el operador le entregará por medio físico o electrónico (según elija el usuario), constancia de dichas modificaciones."*

Finalmente es de mencionar que, tal y como se ha determinado en el artículo 3 de la propuesta regulatoria, así como se encontrará expreso en el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, las modalidades de pago de los servicios de comunicaciones, cuentan con naturaleza, requerimientos y obligaciones distintas. Es así como la CRC no considera conveniente detallar en cada artículo si corresponde a obligaciones bajo la modalidad pospago o prepago, puesto que esto dependerá de las condiciones dispuestas en cada artículo.

## 39. ARTÍCULO 37. SOLICITUD DE SERVICIOS A TRAVÉS DE SMS.

**VIRGIN**

Sugiere la siguiente redacción *"Cuando en la modalidad de Pospago, el operador le permita al usuario solicitar servicios a través de SMS, la cancelación de los mismos puede realizarse a través de un SMS gratuito.*

*El operador debe garantizar que el usuario esté debidamente informado de la tarifa del SMS de solicitud del servicio y la tarifa del servicio; las condiciones del mismo; y el responsable de su prestación."*

**CRC/** No se acoge la propuesta de redacción en tanto la solicitud de servicios a través de SMS no es una condición solo para la modalidad pospago, en la modalidad prepago también se pueden ofertar servicios a través de SMS.

## 40. ARTÍCULO 38. MODIFICACIÓN DE PLANES.

**VIRGIN**

Sugiere la siguiente redacción para este artículo: *"En los servicios pospago, el usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados, sin costo alguno. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación."*

**AVANTEL**

Solicita tener en cuenta que los planes de servicios que hacen parte de la oferta comercial del PRST son diseñados conforme a ciertos parámetros a partir de los cuales se puede presentar una oferta ajustada a las necesidades identificadas para el usuario a quien se dirige y al margen de rentabilidad que persigue el PRST. Estos planes son parametrizados a través de desarrollos tecnológicos en las plataformas de facturación y otros equipos de la red, de manera que se garantice al usuario gozar del plan diseñado por la empresa y escogido por él.

En segundo lugar, llama la atención respecto al plazo que se otorga al PRST para proceder a efectuar la parametrización técnica y de facturación necesarias derivada de un cambio de plan. En efecto, cualquier solicitud que implique una modificación al contrato vigente entre las partes requiere un tiempo de implementación, máxime si se afecta la facturación del servicio. En este sentido solicita extender el plazo de los tres (3) días hábiles anteriores al corte del período de facturación, otorgados al usuario para solicitar la terminación del contrato, como plazo mínimo para solicitar cualquier modificación, so

pena de que el cambio quede disponible para el período de facturación siguiente a aquél en el cual se hizo la solicitud.

**TELMEX**

Sugiere que se aclare que (i) la modificación del plan sea sin costo, pero sin entenderse que se mantienen las tarifas (esto dependerá del plan contratado), y ii) se establezca que el "sin costo alguno", no interfiere con el cobro y respectivo pago por concepto de cláusula de permanencia, cuando el usuario las haya pactado y decida retirarse antes del plazo acordado.

**COMCEL**

Considera, si bien la solicitud de cambio de plan se puede realizar en cualquier momento, su aplicación en el siguiente corte de facturación sólo sería posible si este la realiza con una antelación mínima de 3 días al corte del mes en el que se presentó la solicitud de modificación del plan. Por ello, con el propósito de conciliar el texto propuesto, con los plazos otorgados en otros puntos de la propuesta y la regulación vigente, propone la siguiente alternativa de redacción:

*"El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados, sin costo alguno. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación, siempre y cuando ese haya sido presentada como mínimo 3 días antes del corte de facturación del mes en el cual se presentó la solicitud (…)"*

**CRC/** En primer lugar en relación con los comentarios presentados por AVANTEL es de recordar, que el derecho con que cuentan los usuarios para modificar el plan contratado, no es una disposición que se incluya con ocasión del presente proyecto regulatorio, sino que por el contrario, el artículo 29 de la Resolución CRC 3066 de 2011 disponía de forma expresa que *"el usuario que celebró el contrato estará en libertad de elegir entre los planes ofrecidos por el respectivo proveedor, sin que se le cobre ningún cargo adicional por el cambio de plan. El nuevo plan podrá ser utilizado por el usuario en el período de facturación siguiente a aquél en que se solicite el cambio y lo obligará al pago del precio correspondiente.".* Es así como los desarrollos requeridos para dar cumplimiento a esta obligación, se deben encontrar implementados por los operadores desde años atrás, razón por la cual no proceden estos comentarios.

Ahora bien, en atención a los comentarios presentados en relación con el momento en que se debe presentar la solicitud de modificación del plan, para que esta se realice por parte del operador en el periodo de facturación siguiente, se procederá a modificar el artículo objeto de estudio, en el sentido de indicar expresamente que dicha solicitud deberá presentarse 3 días antes de la finalización del periodo de facturación, por lo cual este artículo quedará de la siguiente manera:

*"MODIFICACIÓN DE PLANES. El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la cancelación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación"*

Finalmente es de mencionar que, tal y como se ha determinado en el artículo 3 de la propuesta regulatoria, así como se encontrará expreso en el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, las modalidades de pago de los servicios de comunicaciones, cuentan con naturaleza, requerimientos y obligaciones distintas. Es así como la CRC no considera conveniente detallar en cada artículo si corresponde a obligaciones bajo la modalidad pospago o prepago, puesto que esto dependerá de las condiciones dispuestas en cada artículo.

## 41. ARTÍCULO 39. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS.

**METROTEL**

Solicita aclarar si son 3 días hábiles o calendario de antelación.

**TELEBUCARAMANGA**

Solicita aclarar que si los 3 días de antelación son hábiles o calendario.

**VIRGIN**

Sugiere la siguiente redacción: "*Cuando el servicio deba ser interrumpido por más de 30 minutos, por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, los operadores deben ~~el operador le debe~~ informar al usuario dicha situación por lo menos con 1 ~~3~~ días calendario de anticipación. Para el cumplimiento de esta obligación por parte de los OMV, su operador de red deberá informarle por lo menos con dos días de anticipación adicionales, para que este a su vez, pueda comunicarlo a sus usuarios. En este caso no aplica la compensación automática."*

Señala que teniendo en cuenta que Virgin Mobile Colombia es un Operador Móvil Virtual, las estrategias de inspección, vigilancia y prevención a nivel de las redes está en cabeza de su proveedor de red. Por ello, la carga o investigación de la prueba en fraudes, no debería trasladarse al OMV, a menos que la investigación deba cursar sobre el uso correcto de las líneas a nivel de los usuarios propios.

**CRC/** En primer lugar es de aclarar que de conformidad con lo establecido en el pasado Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en la Resolución

CRC 3066 de 2011, respecto a la interrupción programada de los servicios, la cual disponía en su artículo 34 que la respectiva comunicación debía efectuarse por lo menos con 3 días calendario de anticipación, se procederá a dejar el mismo término, por lo cual se modificará el artículo objeto de comentarios, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. Cuando el servicio deba ser interrumpido por más de 30 minutos, por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador le debe informar al usuario dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación y obtener autorización previa de la CRC. En este caso no aplica la compensación automática."*

En relación con el comentario presentado por VIRGIN, es de aclarar que esta obligación de información se encuentra en vigencia antes del presente proyecto regulatorio, pues tal y como se indicó previamente en la Resolución CRC 3066 de 2011 ya se encontraba dispuesta, por lo cual no procede un trato diferencial para operadores móviles virtuales

### 42. ARTÍCULO 40. FRAUDES.

**ASOMÓVIL**

Indica que este artículo debería tener alcance tanto a obligaciones de prevención y control de fraude por parte del PRSTM como del usuario hacia su proveedor de servicios. Reitera la necesidad de establecer el fraude como una causal de terminación del contrato por parte del operador.

**ANDESCO**

Indica que este artículo descarta que se puedan negar PQR ante la existencia de fraude que pueda ser imputable al usuario o que no sean predicables del proveedor. El deber de diligencia del operador hace relación a que le informe cuáles son los asuntos que debe prevenir para que no ocurran fraudes en la red interna, o para detectar fraudes que efectivamente ocurran en la red de prestación del servicio de comunicaciones. Por tanto, imponer el deber de que los operadores se abstengan de cobrar consumos realizados ante la presencia de fraude imputable a la negligencia del usuario, además de desproporcionado, rompe con todas las reglas de responsabilidad establecidas en las normas colombianas.

Manifiesta que la norma propuesta genera una sobrecarga para las empresas en los aspectos de seguridad, y no plantea medidas que respondan a la verdadera causa del fraude. La formulación correcta del problema conlleva a que se establezcan obligaciones precisas al usuario respecto a la prevención del fraude.

Señala que los operadores han sido objeto de multas cuantiosas por parte de la SIC, quien responsabiliza al operador por no realizar una detección temprana del fraude, desconociéndose que estos servicios pueden prestarse por varias empresas o contratarse directamente por el cliente.

Por todo lo anterior, propone que en el RPU se establezca expresamente que el control sobre equipos e instalaciones que pertenecen al cliente recaen sobre este. Los proveedores de servicios sólo están obligados a informar y advertir sobre las condiciones de seguridad en relación con los equipos terminales y los servicios provistos por este. Los estándares de seguridad y cuidado de códigos de acceso sobre equipos y la adecuación y mantenimiento de las redes internas, son responsabilidad del usuario, y así debe establecerse expresamente en el RPU.

**ETB**

Señala que el artículo en mención dispone la presentación de PQR por parte de los usuarios relativos a los fraudes en su servicio y debido a eso no proceden los cobros de los consumos objeto de reclamación o el respectivo ajuste, situación que es absolutamente clara y consistente.

Manifiesta que la iniciativa no incluye nada respecto del manejo que deben hacer los operadores si son estos los que descubren algún tipo de fraude en su red, situación que considera debe ser regulada para que permita la posibilidad de perseguir y cobrar los costos a los que haya lugar por los inconvenientes presentados por el usuario que generó la afectación e incluso definir el concepto de fraude, pues al no tener claro su alcance han sido ocasionados daños importantes y afectaciones relevantes que el proveedor no tendría por qué asumir. Asimismo, no debe ser responsabilidad de los operadores padecer las consecuencias del fraude cuando los usuarios no ponen en práctica las recomendaciones de seguridad que presentan los operadores tendientes a evitar este tipo de situaciones:

Propone la siguiente redacción:

*"ARTÍCULO 40. FRAUDES. Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan fraudes al interior de sus redes y debe hacer controles periódicos de estos mecanismos.*

*Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) que pueda tener relación con un fraude, el operador debe investigar sus causas; y en caso que determine la no existencia de un fraude, le debe demostrar las razones por las cuales no procede su PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). Sin embargo, si se demuestra que el usuario actúo diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.*

*Por el contrario, si el usuario no acató las recomendaciones de control anunciadas por el operador, deberá asumir el costo del fraude aun cuando no haya participado del mismo".*

**VIRGIN**

Propone la siguiente redacción para el presente artículo: "*Los ~~operadores~~ proveedores de red tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan fraudes al interior de sus redes y deben hacer controles periódicos de estos mecanismos.*

*Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a su proveedor de servicios que pueda tener relación con un fraude, este ~~el operador~~ debe investigar sus causas, que incluye las gestiones antes su proveedor de red y en caso que determine la no existencia de un fraude, le debe exponer ~~demostrar~~ las razones, incluyendo para el OMV, las gestiones realizadas ante el Proveedor de Red y por las cuales no procede su PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). Sin embargo, si se demuestra que el usuario actúo de buena fe y diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación"*

**AVANTEL**

Solicita revisar y ajustar la redacción del artículo propuesto, toda vez que como está no es fácilmente entendible el alcance, mandato y efecto de la norma, en lo relacionado con el trámite de las PQR.

Por otro lado, en lo que tiene que ver con la actuación "diligente" en el "uso del servicio", se solicita a la CRC prever en la regulación la necesidad y obligación de los PRST de adoptar políticas de uso justo o uso racional de los servicios que proveen, precisamente con miras a identificar y combatir el fraude realizado o facilitado por algunos usuarios. Con base en tales políticas, que además deben ser informadas permanentemente y respecto de cada uno de los servicios prestados por el PRST, corresponde al proveedor efectuar el análisis previsto en la disposición en comento; de lo contrario, la propuesta resultaría ineficaz.

Solicita prever en la norma que en caso de que el operador identifique la comisión de un fraude o mal uso de los servicios, este tendrá la potestad de realizar la cancelación unilateral del contrato de servicios y/o la suspensión temporal del servicio hasta que realice la confirmación final del mismo.

**COMCEL**

Considera que la redacción del presente artículo, no sólo se debe limitar a imponer a los PRSTM la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas apropiadas para controlar los fraudes, sino que también debe ser un escenario para regular los fraudes que los usuarios puedan hacerle a su PRSTM. Por ello, reitera la necesidad de establecer un decálogo de obligaciones al usuario que sea mucho más extenso y amplio que el propuesto en los primeros artículos del proyecto de RPU.

**CRC/** En relación con los comentarios expuestos es de aclarar que esta medida no corresponde a una nueva disposición formulada con ocasión del presente proyecto regulatorio, sino por el contrario ya se encontraba dispuesta en el artículo 36 de la Resolución CRC 3066 de 2011, por lo cual corresponde a

condiciones y requerimientos que ya se encuentran cumpliendo los operadores relacionados con la prevención del fraude y el tratamiento de PQR con ocasión de situaciones de fraude identificadas por los usuarios. En todo caso en atención a los comentarios de AVANTEL se precisa en el epígrafe del artículo que se refiere a prevención del fraude y se procederá a revisar la redacción del presente artículo.

Ahora bien, es de aclarar que en las obligaciones del usuario dispuestas en el artículo 5 de la propuesta regulatoria, se encuentra el no cometer o participar en actividades de fraude, por lo cual el incumplimiento a esta carga puede conllevar para el usuario la terminación del contrato por parte del operador, sin dejar a un lado las consecuencias penales correspondientes.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que dentro del deber de información de los proveedores se encuentra el de informar al usuario los riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado y de las acciones a cargo de los usuarios para preservar la seguridad de las comunicaciones. Por tanto, no resulta necesario reiterarlo en el presente artículo.

En relación con la propuesta presentada por VIRGIN, esta Entidad considera que el artículo es claro al distinguir las obligaciones para los operadores cuando son propietarios de redes y por otra parte las condiciones que deben cumplir todos los operadores (incluyendo los móviles virtuales), ante la presentación de una PQR, por lo cual no procede la propuesta.

Atendiendo a lo previamente expuesto, se procede a ajustar el presente artículo el cual quedará de la siguiente manera:

> ***"PREVENCIÓN DE FRAUDES****. Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan fraudes al interior de sus redes y deben hacer controles periódicos respecto a la efectividad de estos mecanismos.*
>
> *Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) que pueda tener relación con un presunto fraude, el operador debe investigar sus causas; y en caso que determine la no existencia de un fraude, le debe demostrar al usuario las razones por las cuales no procede su PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). Sin embargo, si se demuestra que el usuario actúo diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los servicios y/o consumos objeto de reclamación."*

### 43. ARTÍCULO 41. INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE DATOS.

**AVANTEL**

Manifiesta que el canal idóneo para realizar las consultas mencionadas en el artículo es la página web. Por lo que, a juicio del operador, no resulta útil ni justificable sobrecargar con obligaciones de información a los PRST por los distintos medios de atención. Sugiere limitar el medio de atención para

estas consultas a la página web, considera que obligar a tener esta información en todos los medios de atención resulta complejo en algunos canales por ejemplo la red social.

Sobre la información sobre los servicios contratados por el usuario manifiesta que todos los PRST tienen destinado en su sitio web un canal personalizado de consulta para el usuario, para el caso de este operador se ofrece a los usuarios dicha herramienta de consulta y autogestión a través de una App, denominada MI AVANTEL. Por lo tanto, sugiere que se aliviane la carga de información en los medios de atención promoviendo y fomentando el uso de estos sitios por parte de los usuarios, frente a la obligación que incluye en el artículo 42, manifiesta ya cumplir a cabalidad con la misma.

**TELMEX**

Manifiesta que en el régimen de calidad ya se establece la obligación de que el operador cuente en su página web con un medidor de la velocidad del servicio de internet, por lo tanto, solicita que se aclare que la información que el usuario puede solicitar a través de los distintos medios de atención se refiere a información sobre la velocidad contratada. Asimismo, solicita eliminar el literal c) pues considera que la obligación de publicar las mediciones indicadas en el mismo ya se encuentran en el actual régimen de calidad TIC.

**CLARO**

Solicita revisar la propuesta de garantizar la consulta de esta información "a través de los distintos medios de atención", en la medida que en medios de atención como el Call center, no es claro, como podría dar acceso a la información de velocidad a que se refiere el literal a). Manifiesta también falta de claridad acerca de cómo se entregaría esta información por call center o centros de atención y ventas de PRST a los usuarios de servicios fijos. Sugiere que la obligación de información de velocidad por Call Center y oficinas físicas se limite a informarle al usuario que su PRST cuenta con una aplicación gratuita en su portal Web, desde la cual podrá "consultar la velocidad efectiva del servicio de acceso a internet contratado, tanto para envío como para descarga de información". Realiza la misma solicitud para la información las características y condiciones para acceder a servicios de control parental, medición de indicadores de calidad y prácticas de gestión de tráfico.

**CRC/** Frente a la observación de TELMEX sobre la necesidad de precisar en el literal a) del presente artículo, que la información tanto de subida como de bajada es la velocidad contratada, acogemos la observación y modificaremos el literal en consecuencia.

Frente a la propuesta de AVANTEL y CLARO sobre limitar los canales por los cuales se puede consultar la información de servicio de datos, una vez aclarado que el literal a) hace referencia a velocidad contratada, consideramos que la información de los literales a) y b) es necesaria para los usuarios y debe estar disponible a través de los distintos medios de atención, frente a los numerales c) y d)

acogemos el comentario acerca de la idoneidad de la página web como medio natural para este tipo de información.

Finalmente, frente a la propuesta de TELMEX sobre la necesidad de eliminar el literal c) pues esta obligación de información ya se encuentra presente en el régimen de calidad TIC, es necesario aclarar que se trata de obligaciones distintas pues en este régimen la información a suministrar no son los indicadores en sí, sino la localización de esta información en la página web del operador.

Por lo tanto, se procederá a modificar el presente artículo objeto de comentarios, el cual quedará de la siguiente manera:

*"INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: El usuario podrá consultar a través de los distintos medios de atención, al menos la siguiente información:*

*a) La velocidad contratada tanto de subida como de bajada y la capacidad máxima de consumo del plan (cuando aplique).*
*b) Características y condiciones para acceder a los servicios de controles parentales.*
*c) Lugar de la página web del operador donde se encuentran las mediciones de los indicadores de calidad del servicio, de acuerdo con el Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, o la norma que la modifique o sustituya.*
*d) Lugar de la página web del operador donde se especifican las prácticas de gestión de tráfico de acuerdo con el capítulo 9 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, o aquella norma que la modifique o sustituya."*

## 44. ARTÍCULO 42. VELOCIDAD DE ACCESO A INTERNET.

**CONFEVOCOLTICS**

Sugiere para los artículos propuestos que los usuarios tengan libertad de elegir en que página de internet donde se realiza la medida, aduce que los operadores no aceptan las quejas y reclamos si las mediciones no provienen de sus páginas web, dando una imagen de poca transparencia.

**VIRGIN**

Manifiesta que la velocidad de acceso para los servicios de datos móviles es teórica, pues el OMV no tiene forma de proveer la velocidad efectiva. A su juicio para redes móviles no se puede verificar la velocidad efectiva provista, considera que la velocidad es configurada en la red y puede variar por factores externos (lluvia, tipo de equipo terminal, etc.) por lo tanto considera que el reporte de velocidad que entregan esas aplicaciones es una velocidad momentánea. Solicita por lo tanto eliminar la palabra efectiva, teniendo en cuenta que no es una velocidad garantizada. Considera que la página web del operador debe ser un medio de auto-atención y comercial para el usuario y que la regulación sobre las

mismas puede convertirlas en medios sobre cargados de información que en principio no es la más relevante para los usuarios.

Sugiere la siguiente redacción: *"VELOCIDAD DE ACCESO A INTERNET. El usuario podrá consultar la velocidad ~~efectiva~~ del servicio de acceso a internet contratado, tanto para envío como para descarga de información, a través de una aplicación gratuita que el operador debe tener disponible en su página web. Para efectuar la consulta el usuario debe disponer de un servicio de datos activo."*

**CRC/** Respecto a la solicitud de aclaración allegada por VIRGIN sobre la medición de velocidad, acogemos el comentario y modificaremos el articulo para hacer referencia a velocidad y no a velocidad efectiva.

Frente a la observación de CONFEVOCOLTICS, consideramos que el usuario ya cuenta con la libertad de realizar la medición de velocidad de acceso a internet en la página web o aplicativo de su preferencia sin que el operador pueda aducir que la medición debe realizarse en su propia página web, pues en principio no deberían presentarse diferencias significativas entre diferentes aplicaciones.

Ahora bien, atendiendo a que esta obligación fue ampliamente discutida con ocasión del proyecto regulatorio *"Revisión integral de las condiciones de calidad de los servicios de telecomunicaciones"*, cuyo resultado fue la expedición de la Resolución CRC 5078 de 2016, la cual eliminó la obligación para los proveedores de datos móviles de poner a disposición en su página web de una aplicación gratuita para que el usuario verifique la velocidad de su servicio de acceso a internet; lo anterior atendiendo, tal y como se desarrolló en el respectivo documento de respuesta a comentarios, a que dichos proveedores no siempre pueden garantizar una velocidad de descarga y que en algunos casos sus ofertas comerciales incluye únicamente el acceso a ciertos servicios de datos (redes sociales, chats, etc.), puesto existe la configuración de este tipo de ofertas que no implican el acceso a Internet.

Adicionalmente dispuso dicho documento de respuesta a comentarios que la amplia variedad que puede existir de aplicaciones que permiten verificar las condiciones de uso de los servicios de datos móviles, permiten concluir que no tendrá impacto negativo en los usuarios la eliminación de la obligación para servicios móviles. Siendo esto así se procederá a ajustar el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en línea con lo dispuesto en la mencionada Resolución CRC 5078, limitando la obligación de contar en su página web, con una aplicación gratuita para que el usuario verifique la velocidad de acceso, en cabeza de los operadores de acceso a internet fijo.

De conformidad con lo anterior, el artículo objeto de estudio, será modificado y quedará de la siguiente manera:

> *"VELOCIDAD DE ACCESO A INTERNET. El usuario podrá consultar la velocidad del servicio de acceso a internet contratado, tanto para envío como para descarga de información, haciendo uso de la*

*aplicación de su elección. Para el caso de servicio de acceso a internet fijo, el usuario podrá consultar esta información a través de una aplicación gratuita que el operador debe tener disponible en su página web."*

## 45. ARTÍCULO 43. ACCESO A CONTENIDOS.

**ASOMÓVIL**

Manifiesta que el operador puede poner a disposición del usuario las herramientas, aplicaciones o programas encaminados a establecer un control de contenidos, los cuales no necesariamente deben ser gratuitos. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 679 de 2001, a la fecha el operador solo puede bloquear URL que contengan material pornográfico o alusivo a pornografía infantil.

**TIGOUNE**

En lo concerniente al segundo inciso, esto es: *"Cuando el usuario no pueda bloquear el acceso a sitios web específicos a través de los controles parentales, puede solicitar al operador el bloqueo de los mismos"*, solicita su eliminación por las siguientes razones:

- Existe imposibilidad técnica de personalizar los contenidos de manera particular a cada usuario, de acuerdo con sus preferencias de bloqueo.
- Cualquier bloqueo de un contenido a solicitud de un usuario, podría significar un bloqueo general de la IP que origina dicho contenido, con efectos en la totalidad de todos los usuarios.
- Una medida como la pretendida generaría una afectación eventual a los elementos fundantes del principio de neutralidad de red, y con eventuales graves afectaciones a la libertad de expresión y de acceso a contenidos e información establecida en la Constitución Política de Colombia.
- En virtud de la ley, los operadores ofrecen servicios de valor agregado de control parental, los cuales podrían incluso tener costos específicos para el cliente, debido a la necesidad de desarrollos, inversiones, así como una operación de curaduría de contenidos en forma permanente.

**ETB**

Advierte que este artículo omite algunas circunstancias técnicas sobre las cuales se debe llamar la atención particularmente sobre la posibilidad que tiene el usuario de solicitar al operador el bloqueo selectivo de contenidos. Existe una imposibilidad técnica para hacerlo al menos en servicios móviles, por cuanto el bloqueo sobre este tipo de plataformas genera el bloqueo y la afectación general de todos los usuarios. Sin embargo, la obligación de control parental y demás medidas de prevención están

incluidas y controladas por obligaciones legales en el marco de las medidas vigentes en contra de la pornografía infantil.

**VIRGIN**

Propone que el artículo tenga la siguiente redacción: *"El usuario tiene derecho a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio de manera legal a través de internet, por lo cual su operador no puede limitar el acceso a estos servicios salvo por utilización indebida, disposición legal o reglamentaria"*

**COMCEL**

Indica que la obligación del PRSTM en esta materia se enmarca dentro de lo dispuesto en la Ley 679 de 2001, el Decreto 1524 de 2002, el Decreto 67 de 2003 y la Ley 1336 de 2009, respecto del bloqueo de URL que contenga material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad. Para que, en los demás casos, se requiere la existencia de una disposición legal vigente que prohíba cierto tipo de contenidos o restrinja el acceso a determinados contenidos, o en defecto de ello, de orden judicial en firme. La ley no prevé que el PRSTM deba bloquear los contenidos que el usuario le solicite, pues esta actividad excede las obligaciones del PRSTM. Para estos casos el operador facilita al usuario la información de acceso a sistemas de control parental, pero no está obligado a asumir la carga de bloqueo de los sitios que cada usuario desee.

**AVANTEL**

Señala que es necesario establecer que es deber del usuario hacer buen uso de los servicios y no utilizar herramientas que puedan ser usadas para obtener servicio de manera fraudulenta. El usuario debe obligarse a no usar, ni propiciar aplicaciones, métodos, procesos con el objetivo de obtener servicios o contenidos de manera fraudulenta ni abusiva. De otro lado, indica que los controles parentales deben estar del lado del usuario, a través de aplicaciones gratuitas o de pago que el proveedor de servicios puede sugerir. Obligar a los operadores a tener herramientas de control parental para el bloqueo del acceso a sitios web específicos, implica cuantiosas inversiones que no se compadecen con los modelos de negocio no frills y que deben trasladarse necesariamente al usuario.

**CRC/** Frente la observación manifestada por TIGOUNE, ETB y COMCEL donde ponen de presente que existiría una imposibilidad técnica de bloquear en el usuario final, contenidos y páginas web específicas, acogemos el comentario y procederemos a revisar la redacción para garantizar que el usuario cuente con asesoría y apoyo del proveedor de acceso a Internet frente a una eventual necesidad de bloqueo de algún contenido en la web a través de los controles parentales como era inicialmente nuestra intención.

Con relación al comentario de ASOMÓVIL y ETB, sobre la obligación de control parental y demás medidas de prevención, como lo menciona ETB, están incluidas y controladas por obligaciones legales en el marco de las medidas vigentes en contra de la pornografía infantil, por tanto, se establece salvo por disposición legal o reglamentaria.

En consecuencia, el artículo objeto de comentarios será modificado y quedará de la siguiente manera:

> *"ACCESO A CONTENIDOS. El usuario tiene derecho a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet, por lo cual su operador no puede limitar el acceso a estos salvo por disposición legal o reglamentaria.*
>
> *El operador informará al usuario la manera en que puede bloquear el acceso a sitios web específicos a través de los controles parentales."*

### 46. ARTÍCULO 44. PARRILLA DE CANALES.

**DIRECTV**

Manifiesta que no encuentra justificado que la información del programador dueño del respectivo canal, sea una información útil para el usuario. Además, esta información se reporta trimestralmente a la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV). Por lo tanto, solicita la eliminación de esta obligación de información.

**TIGOUNE**

Indica que de mantener la redacción propuesta se generaría eventuales afectaciones a las garantías de los usuarios, por lo cual es necesario mantener la redacción del artículo 24 del Acuerdo CNTV 11 del 2006, debido a que allí se establecen los procedimientos aplicables para cuando se presenten cambios en los planes generalísticos o caracterizados de parrilla de canales en televisión por suscripción.

**ETB**

Sugiere mantener la redacción del artículo 23 del acuerdo 011 de 2006, el cual no exige que en las parrillas de canales se requiera la inclusión del dueño programador del canal ya que no representa información relevante para el usuario.

**CLARO**

Señala que el capítulo II de la propuesta regulatoria establece como medios de atención a: las oficinas físicas de atención del usuario, la línea telefónica, la página web y las redes sociales. Al respecto es necesario advertir que las redes sociales no son un desarrollo propio del operador en el cual se puede

incorporar la información que se desee; dicho mecanismo normalmente está diseñado bajo ciertas características y funcionalidades técnicas que impiden cumplir con obligaciones regulatorias como la presente.

Solicita a la CRC (i) aclarar que dicha obligación se debe cumplir exclusivamente en los medios de atención propios, y no los que impliquen el uso de funcionalidades de terceros como es el caso de las redes sociales, y (ii) eliminar la obligación de informar el nombre del programador dueño del canal ya que dicha información no reviste importancia para el usuario.

**CRC/** En primer lugar atendiendo a los comentarios expuestos, es de indicar que el artículo 23 del Acuerdo CNTV 11 de 2006, dispone respecto de la información de las características de los canales ofrecidos y prestados por el operador, que: *"El concesionario deberá informar por escrito al usuario en el momento de la contratación, la parrilla de canales que ofrece en cada uno de los planes, dicha información contendrá como mínimo el nombre del canal, el nombre del programador internacional dueño del canal, si es codificado o no, el género o categoría a la cual pertenece el canal".*

Es así como, si bien la obligación de suministrar la información en relación con el nombre del programador dueño del canal, se encuentra dispuesta en el mencionado Acuerdo, atendiendo a los comentarios expuestos y a la utilidad que dicha información pueda tener para el usuario, se procederá a eliminar esta obligación del presente artículo.

Finalmente, con relación con el comentario de CLARO, respecto de la disponibilidad de la información de la parrilla de canales a través de los distintos medios de atención, es de aclarar que el artículo no atiende a que dicha información se encuentre publicada en estos, sino a que el usuario pueda tener acceso a la misma a través de los canales de atención dispuestos por el operador. Ahora bien, en aras de evitar confusiones al respecto, se procederá a modificar la redacción del respectivo artículo el cual quedará de la siguiente manera:

> *"PARRILLA DE CANALES. A través de los distintos medios de atención el usuario podrá consultar la parrilla de canales disponibles, con la siguiente descripción:*
>
> *a. Nombre del canal.*
> *b. Si es de alta definición o no.*
> *c. Género o categoría a la cual pertenece el canal."*

### 47. ARTÍCULO 45. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE PRESTAR EL SERVICIO.

**TIGOUNE**

Considera necesario revisar la redacción del articulado, debido que se requiere su armonización con el resto de las disposiciones del Régimen propuesto. Sugiere que en caso que se presente alguna situación de imposibilidad técnica de servicio, el usuario pueda optar por la terminación o la cesión del contrato en los términos de los artículos 24 y 26 del proyecto de resolución.

**AVANTEL**

Manifiesta que La regulación solo prevé la terminación del contrato por decisión del usuario, limitando el mismo derecho al PRST en los casos en que por razones técnicas no es posible continuar la prestación del servicio. En este punto solicita tener en cuenta que existen aspectos que pueden afectar las condiciones de prestación de los servicios, tales como altos costos de mantenimiento de elementos de red, antenas, torres, etc., dada su ubicación geográfica o condiciones atmosféricas, de orden público y demás, los cuales generan en la mayoría de casos que se torne de difícil sino imposible cumplimiento los indicadores y/o niveles de calidad dispuestos en la regulación de la CRC.

**TV AZTECA**

Solicita a la CRC que quede dispuesto claramente en el régimen, que en caso de que no se pueda seguir prestando el servicio en el nuevo domicilio del usuario por imposibilidad técnica, se dará por terminado el contrato y podrán hacerse efectivas por parte del operador, las cláusulas de permanencia que hayan sido pactadas con el usuario, de acuerdo con las reglas definidas para el efecto.

**TELMEX**

Solicita se aclare la redacción del artículo ya que el mismo da a entender que la cesión del contrato aplicará de manera automática, sin embargo, este proceso debe atender los criterios que establece la regulación en el artículo 26 propuesto. Asimismo, es preciso que la CRC incluya en la redacción el efecto que implica tener cláusula de permanencia, tal y como se encuentra actualmente consagrado en el artículo 20 del Acuerdo CNTV 11 de 2006.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Manifiesta que este artículo deja incertidumbre sobre la terminación del contrato en el evento de existencia de una cláusula de permanencia mínima, siendo así, sugiere que con base en la nueva regulación, se establezca que el usuario deberá pagar el saldo faltante del cargo por conexión correspondiente a los equipos instalados para la prestación del servicio contratado, salvo frente a aquellos eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

**CRC/** Con relación al comentario expresado por varios de los operadores en cuanto a las condiciones de imposibilidad técnica para prestar el servicio, se precisa lo siguiente: la redacción de este artículo hace explicito que cuando se presente alguna imposibilidad técnica de prestar el servicio, se dará la

terminación del contrato. Ahora bien, en relación con la posibilidad que tiene el usuario para ceder el contrato, se acogen los comentarios en que la misma no será automática, por lo cual se dará alcance a las condiciones dispuestas en el artículo denominado "Cesión del Contrato" del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones

Por otra parte, se acoge los comentarios formulados en relación con la existencia de cláusulas de permanencia mínima vigentes, por lo cual se hará mención a esta situación.

De acuerdo con los argumentos previamente expuestos, se procederá a modificar el artículo objeto de comentarios, el cual quedará de la siguiente manera:

*"IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE PRESTAR EL SERVICIO. Cuando el usuario cambie su domicilio y por razones técnicas el operador no pueda seguir prestándole el servicio contratado, se dará la terminación del contrato, salvo que el usuario decida ceder su contrato a una tercera persona, caso en el cual debe atender las reglas dispuestas en el artículo 2.1.8.5 del capítulo 1 del Título II de la presente Resolución.*

*Cuando en virtud de este artículo proceda la terminación y el usuario tenga una cláusula de permanencia mínima vigente, deberá pagar las sumas que debe asociadas a dicha cláusula, proporcional al tiempo que falta para que termine la misma."*

### 48. ARTÍCULO 46. REPARACIÓN DE DAÑOS.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Manifiesta que se pretende regular aspectos que no son de la competencia del regulador, que están reglamentadas por las normas de derecho privado y hacen parte de la órbita de la responsabilidad civil y en consecuencia la resolución de este tipo de controversias es propia de los jueces de la república y no hay ninguna norma que faculte a la Comisión para regular estos aspectos a través de un proceso administrativo originado en una PQR.

**TV AZTECA**

Considera que esta disposición debe ser excluida del régimen de protección al usuario, como quiera que las reclamaciones por reparación de daños por disposición legal, son competencia de la justicia ordinaria. Siendo así, las reclamaciones por daños no pueden ser tratadas en instancia de PQR como quiera que existe un proceso legalmente definido para el efecto; de igual manera, es claro que, vía recurso de apelación, la Superintendencia de Industria y Comercio no está dotada de competencia para ordenar a un PRST el reconocimiento de daños perjuicios, ya que como antes se anotó, este particular corresponde a la justicia ordinaria.

**TIGOUNE**

Solicita su eliminación. No obstante, sin perjuicio de la presentación de PQR, el usuario tiene derecho a presentar demandas ante la jurisdicción civil en caso que se presenten eventuales daños que requieran reparaciones materiales. En dicho sentido, la regulación no debe incluir disposición alguna que contradiga disposiciones relacionadas con el derecho de acceso a la justicia especialmente en asuntos ya legislados sobre responsabilidad civil.

**ASOMÓVIL**

Considera que excede las competencias de la CRC entrar a regular sobre aspectos que corresponden al campo de Responsabilidad Civil y procesos declarativos regulados por el Código Civil y Código General del Proceso.

**CONFEVOCOLTICS**

Propone que la redacción quede así: *"cuando con ocasión de la instalación del servicio o de una revisión técnica, el operador ocasione daños materiales en el domicilio del usuario, este puede obtener la reparación de los mismos, de oficio por parte de la empresa o presentando una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso)."*

**TELMEX**

Solicita la eliminación del presente artículo, ya que por expresa disposición legal, el mismo obedece a una jurisdicción ordinaria y no administrativa.

**EMCALI**

Indica que es necesario establecer si dichas PQR tendrán el trámite asociado al CUN con aplicación de todo el procedimiento de PQR, 15 días, silencio administrativo etc., teniendo en cuenta que dichos daños no están directamente asociados con el servicio de comunicaciones prestado.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Considera que mal podría un trámite administrativo, como lo es el de las PQR, resolver una controversia relativa a la responsabilidad civil. Plantea entonces que estas controversias sean resueltas, bien sea, a través de algún mecanismo alternativo de solución de conflictos (MASC), o a través de la creación de la figura del defensor del usuario por cada operador, asimilando su funcionamiento al que tiene en el sector financiero, de forma tal que el acuerdo que suscriban las partes haga tránsito a cosa juzgada.

**CRC/** Atendiendo a los argumentos previamente expuestos, la CRC procederá a eliminar el presente artículo, atendiendo a la necesidad que esta situación sea definida a través de la justicia ordinaria.

## CAPÍTULO II
## DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 49. ARTÍCULO 47. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

**DIRECTV**

Considera que se deben exceptuar de este articulo a los operadores de tv por suscripción, manifiesta que no existe suficiente evidencia de que los usuarios de este servicio requieran este tipo de compensación y menos aún en los tiempos mínimos que proponen en el proyecto. Considera que no se realizó el análisis costo-beneficio, asimismo manifiesta que los servicios TIC y de TV son diferentes técnicamente, y sus fallas de naturalezas y efectos diversos. Considera que las redes de TV son más estables y que los casos de indisponibilidad son esporádicos o inexistentes.

Para DIRECTV esta medida obliga a los operadores obligados a introducir en sus sistemas mecanismos que permitan cumplir una compensación que en la práctica nunca tendrán que aplicar, esto es, realizar desarrollos de IT y disponer de personal adicional, entre otros costos, que no encuentran justificación.

Por lo tanto, proponen que en el RPU se aclare que las reglas de compensación automática solo aplican para los servicios TIC y que, para el servicio de televisión por suscripción, se mantenga la regla de compensación contenida en el artículo 17 del Acuerdo CNTV 011 de 2006

**TIGOUNE**

Indica que el documento de soporte no proporciona una justificación adecuada para la ampliación de la figura de compensación automática para el resto de servicios, considera que cada servicio de comunicaciones cuenta con particularidades propias de configuración de red, y que por lo tanto no es lo mismo asegurar las condiciones propias de calidad de servicios móviles que los fijos.

Adicionalmente, considera que, en los servicios fijos, la detección de las fallas del servicio puede conllevar tiempos de resolución mayores, por la necesidad de desplazar equipos técnicos y que estos tiempos no son valorados por la CRC al establecer los parámetros para la compensación automática, presentando así un término arbitrario para los operadores.

Manifiesta que no es justificable que se pretenda establecer una regla general para los parámetros de la compensación automática, y solicita que cualquier cambio que se pretenda sea acompañado de un estudio técnico específico que permita la determinación de valores objetivos sobre los elementos

estructurantes de la compensación automática. Solícita por tanto mantener las condiciones actuales de compensación establecidas tanto en la regulación de la CRC como la de la ANTV o de la extinta CNTV, hasta tanto no se efectúe una revisión integral sobre el asunto.

Respecto a los servicios móviles, manifiesta que hay lugares del país donde no se cuenta con celdas adyacentes, y en el que cualquier dificultad genera una afectación para llegar al sitio debido ya que en la mayoría de casos se encuentran ubicados en zonas rurales, zonas montañosas, o sitios donde se presentan graves dificultades de orden público. Un umbral tan corto puede impactar gravemente la operación, y deja al operador en una situación imposible de cumplir. Adicionalmente a juicio del operador se requeriría aumentar la planta de ingenieros field service disponibles para viajar rápidamente a la zona o región donde se presenta la falla (energía, transmisión, configuración, etc.).

**ANDESCO**

Sobre la reducción de los tiempos de indisponibilidad a partir de los cuales inicia la compensación, solicita que se establezca un horario donde proceda la compensación (entre 6 am y 10 pm), solicita también la eliminación del multiplicador en la fórmula de indisponibilidad y mantener el mínimo de 7 horas para servicios de telefonía e internet y de 16 horas para servicios de televisión.

La agremiación argumenta que:

- La regulación debe incentivar el cumplimiento de las obligaciones de los usuarios y los esfuerzos realizados por los proveedores. La evidencia aportada por la CRC demuestra que las quejas por este concepto han venido disminuyendo, lo que indicaría que la regulación vigente es suficiente para modificar el comportamiento de los operadores frente a este tema.
- Compensar por fallas de una duración menor supera todas las obligaciones sobre la materia impuestas en las experiencias internacionales consultadas.
- Tener presente que el usuario ya recibe en su factura un descuento por los servicios no prestados con lo cual la compensación se convierte en una sanción con carácter resarcitorio que ameritaría la sujeción a un debido proceso.
- Se requerirá modificar los parámetros de los sistemas y de los procesos, para que se identifique y compensen fallas de una menor duración.
- El tiempo de falla de 2.5 horas no permitiría la reparación en zonas de difícil acceso o para la solución de deficiencias en servicios análogos.
- No existe evidencia de que la norma del Acuerdo CNTV 11/06 que dispone que sólo se genera compensación en TV por una falla de 16 horas, no se esté cumpliendo o haya generado quejas de los usuarios. Igualmente hay corrección de fallas que dependen de acuerdos de niveles de servicio con programadores internacionales. Por tanto, debe mantenerse el número de 16 horas como mínimo para que proceda compensación por fallas de TV.

Adicionalmente, solicita a esta Comisión establecer que el usuario informe la ocurrencia de la falla, pues considera que existen muchas situaciones por las cuales no es factible conocer que esta se presente.

Considera que la obligación de compensar automáticamente por indisponibilidad del servicio cuando se presenta una falla en el equipo terminal provisto para el usuario, genera la duplicidad de funciones de vigilancia y control por diferentes delegaturas de la SIC, una que conoce por la garantía del equipo y otra por la compensación del servicio originada en la falla del equipo.

**ETB**

Señala que la compensación automática por deficiencias en la prestación de los servicios se convierte en una suerte de indemnización por falla en la prestación del servicio. Si bien no se le cobra al usuario por el tiempo que no fue efectivamente prestado el servicio, el hecho de reconocer el doble del tiempo que no fue prestado se puede confundir como una doble sanción sobre un hecho ya reconocido (con el no cobro del tiempo no prestado) y se podría incurrir en una violación al principio de non bis in idem.

El operador analiza en su observación los siguientes aspectos:

- La redacción de la norma a modificar cuenta con una mayor claridad de la forma como se expresa y como se reglamenta el tema de la compensación para llamadas caídas y para falta de disponibilidad de los servicios.
- El numeral 47.3 al ser interpretado a favor del usuario, puede llevar a que se presente un incremento en los casos de clientes temerarios que se aprovechan de este tipo de disposiciones para sacar provecho y enriquecerse a costas de los PRST. Sin olvidar además que la compensación hace las veces de indemnización y de pedir un reajuste adicional, se estaría cobrando una doble indemnización que de cara a los recursos públicos que se manejan, no es encuentra asidero en la normatividad que le aplica ni se justifica frente a las entidades de vigilancia y control.
- Frente a lo que se pretende modificar de lo establecido en la Resolución 3066 de 2011 en su Anexo 1, el operador insiste en la revisión de la procedibilidad de las compensaciones y más para un cambio de tiempo tan drástico en los numerales i y ii del proyecto, pasar 7 a 2.5 horas es desde su punto de vista exagerado, teniendo en cuenta que el término de 7 horas tiene una justificación técnica y de equidad por las dificultades que representan este tipo de fallas en cabeza del operador. Se insiste en la posición que de presentarse este tipo de daños la afectación es para una alta proporción de los usuarios y los más interesados en solucionarla de la mejor y más eficiente manera son los operadores, pues de no hacerlo se incrementarán las PQR y por lo tanto subirán los costos de atención al usuario y se deben costear adicionalmente los ajustes técnicos necesarios para su solución.
- El tiempo mínimo de reparación de daños, conforme a lo dispuesto en la regulación vigente es de 2 horas, razón por la cual hablar de 2.5 horas resultaría una carga exagerada y generaría una inversión importante que considera desproporcionada.
- La información mensual que se pretende exigir va en contra del formato 40 vigente, en el cual se envía la información relativa a las compensaciones, y en ese orden de ideas debería derogarse de manera expresa o mantenerse y que sea eliminado él envió mensual que pretende incluir este

proyecto. Solicita considerar el termino mensual para este reporte a su juicio excesivo, cuando esta obligación ya cuenta con un formato dedicado.

**VIRGIN**

Manifiesta que, si bien las reglas de compensación desarrolladas son similares a las definidas dentro del Régimen actual, los criterios para determinar la compensación, descritos en el Anexo 1 del nuevo proyecto regulatorio se desajustan teniendo en cuenta que 2.5 horas continuas o ininterrumpidas dentro de un mismo período cierra de manera categórica la brecha para determinar el índice de compensación a los usuarios.

En ese sentido se debería ajustar el Anexo 1 a que remite el artículo 47, en cuanto hace referencia a numerales de otra regulación que no quedarían vigentes con la que se está proponiendo.

**TV AZTECA**

Solicita excluir del cálculo de las indisponibilidades para efectos de compensación a los usuarios, aquellas suspensiones derivadas de mantenimientos preventivos o correctivos que sea necesario realizar en las redes de operador, así como las relacionadas con hechos de fuerza mayor, caso fortuito y actos de terceros (como el vandalismo), que no dependen de la voluntad del PRST y que escapen al Control de este.

Por otra parte, para efectos de adecuaciones técnicas a que hubiere lugar, solicita a la CRC definir un régimen de transición para la aplicación de esta disposición para los operadores de servicios fijos

**TELMEX**

Manifiesta que el actual régimen establece un tiempo máximo de 7 horas continuas o ininterrumpidas para que el operador subsane la situación y restablezca el servicio. Manifiesta desconocer el estudio en el que se basó la CRC para disminuir el plazo a 2,5 horas continuas o ininterrumpidas, y a juicio de este operador pareciera que la propuesta estuviese orientada a sancionar a los operadores en vez de darles incentivos para que corrijan los inconvenientes en la prestación del servicio, la observación teniendo en cuenta que (i) un plazo tan corto no permite solucionar la falta de disponibilidad sin incurrir en la compensación, (ii) la fórmula para calcular el valor de la compensación incluye un componente de sanción, ya que se debe descontar el doble del dinero que resulte de multiplicar el número de horas en que no estuvo disponible el servicio por el valor por hora del plan tarifario mensual al que está suscrito el usuario y (iii) la norma desconoce la aplicabilidad en ciertos escenarios y geografías de complejo acceso.

Por otra parte, indica que el acuerdo 11 de 2006 establece para el servicio de televisión por suscripción plazos son más amplios y compensación proporcional, en atención a las implicaciones que tiene la prestación de este servicio.

Por lo tanto solícita a la CRC que: (i) no modifique el tiempo de 7 horas continuas o ininterrumpidas con las que cuenta el operador para subsanar bloqueos o desconexiones en la prestación del servicio para TIC, u homologarlo al indicador del Acuerdo 11 de 2006 para televisión por suscripción, (ii) que revise la fórmula de compensación ya que la compensación en los términos indicados en el artículo 47 del proyecto se establece por el tiempo en que el usuario no ha tenido el servicio, más no como una sanción para el operador que implique que se descuente el doble de la falta de disponibilidad del servicio (como lo indica el Anexo 1 del mismo proyecto), y (iii) para el servicio de televisión se mantenga el indicador actual establecido en el Acuerdo 11 de 2006.

**COMCEL**

Considera que la imposición de nuevas obligaciones como las propuestas constituye una modificación de fondo de los procedimientos de facturación de la compañía, así como de aquellos adoptados por los PRSTM, para la compensación automática.

Manifiesta que la CRC parte de premisas erradas para imponer estas nuevas obligaciones, en la medida que hace énfasis en que las mismas son consecuencia de la detección de algunos casos en los que presuntamente la compensación se habría condicionado a usuarios prepago realizar recargas para poder hacer uso de los minutos/segundos compensados. El operador reitera que la regulación debe tener como fundamento problemáticas de carácter general y no basarse en eventos particulares, ya que se desnaturalizaría el carácter general, impersonal y abstracto que se debe predicar de las normas jurídicas y en concreto de la regulación. Por ello, solicita que no se impongan nuevas obligaciones en materia de compensación.

Considera que la Comisión rompe con la unidad de materia al hacer un análisis de disponibilidad del servicio al interior de la propuesta de RPU, cuando de forma paralela se está adelantando un proceso regulatorio de revisión del Régimen de Calidad, por lo cual solicita suprimir las referencias que sobre esto se incluyeron tanto en el proyecto de revisión de RPU, como en el documento soporte y trasladar esta discusión sobre disponibilidad y reportes de información al proyecto revisión del régimen de calidad.

En relación a la modificación propuesta en literal c del numeral 47.2 del proyecto de artículo, señala que, a los usuarios prepago, independientemente de contar o no con saldo, una vez se les remite el SMS informando el tiempo compensado por eventos de llamadas caídas, el mismo puede ser utilizado de manera inmediata, con lo cual estarían alineados con la propuesta.

Indica que la misma circunstancia se predicaría del usuario pospago que ya hizo uso de su cargo fijo mensual y sea compensado. Tendría acceso inmediato al consumo del tiempo compensado. Sin embargo, para este operador la propuesta resulta compleja para los usuarios pospago que aun cuentan con saldo ya que los sistemas de esa compañía no cuentan con la capacidad para diferenciar o dar prelación al tiempo compensado frente al tiempo incluido en el cargo fijo mensual.

Por lo tanto, encuentra que no es cierto que, con la imposición de dicha obligación, no se esté ante una modificación de fondo al proceso de compensación automática, ya que existe una imposibilidad técnica para poder dar acceso inmediato al tiempo compensado a los usuarios pospago que cuenten con tiempo disponible de su cargo fijo mensual. Los sistemas hacen una sumatoria de tiempo incluido en el cargo fijo, con el compensado, sin que sea posible discriminar dentro de la bolsa total de minutos cuales corresponden a uno o a otro.

**EMCALI**

Considera una causal del desequilibrio económico del contrato, pues el pasar a reconocer una compensación después de las 16 horas diarias por falta de disponibilidad del servicio, al pago del doble del valor equivalente a la falla, después de las 2,5 horas al mes, continuas o discontinuas, violaría la confianza legítima que los operadores ha depositado en las condiciones propias y exclusivas del Acuerdo 11 de 2006 de la CNTV.

**MARLIN ANDREA TORRES**

Manifiesta que dentro del marco normativo con respecto a telefonía se definió: La resolución 3066 del 2011 y en el artículo 33, la compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios. La resolución 3067 del 2011, en la cual se definen los indicadores de calidad, que son número de daños por cada cien (100) líneas en servicio y tiempo medio de reparación de daños (TMR) y como valor mínimo de reparación 1 día y valor máximo 2 días. Manifiesta que, la resolución 4296 del 2013 estableció que la compensación tiene que ser automática (no depende de que el cliente reporte) y establece que la compensación es el doble de lo de lo que factura diario y se compensa a partir de las 48 horas en adelante.

Con respecto a la normatividad de televisión el ciudadano encuentra que el acuerdo 11 de 2006, artículo 17 establece que cuando se interrumpe el servicio por cualquier causa no imputable al suscriptor, los cargos correspondientes al período de la suspensión deben ser descontados proporcionalmente al tiempo de duración del mismo, cuando este supere diez y seis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas

Por lo cual para el ciudadano existen diferentes compensaciones:
- Telefonía después de los 2 días
- Televisión después de los 0.67 días o 16 horas continúas sin servicio.
- Internet no exigen un tiempo medio de reparación mínimo y máximo.

Señala que para el ciudadano el objetivo es que se unifique y amplié el tiempo de reparación, desde cuando hay que arrancar a compensar para todos los servicios.

**CRC/** Frente a la observación de DIRECTV, TELMEX, ANDESCO, EMCALI y TIGOUNE sobre a la ampliación de la figura de compensación automática al servicio de Televisión por suscripción, la CRC reconoce que los efectos de las fallas en este servicio son diferentes, una vez analizado el volumen de quejas presentadas ante la ANTV por este concepto y examinando la tipología de estas fallas, hemos reconsiderado la necesidad de extender esta medida, por lo tanto se mantendrán las condiciones establecidas en el Acuerdo CNTV 11 de 2006, para el servicio de televisión.

Respecto a la solicitud de eliminar el factor multiplicativo en la fórmula de compensación por indisponibilidad en el servicio, solicitud allegada por parte de , TELMEX, ANDESCO y ETB en el pasado, la CRC ha sostenido que en un evento de imposibilidad de conexión no solo se ve afectado el usuario sino también el destinatario de la conexión que pierde la comunicación, por lo que cada evento en particular tiene un efecto multiplicador en otros usuarios o proveedores de contenidos, por lo que el multiplicador debía considerarse como una medida de carácter resarcitorio y no sancionatorio/punitivo, sin embargo teniendo en cuenta la revisión que se realizó en la propuesta a los tiempos de indisponibilidad, y teniendo en cuenta que los eventos de caídas de llamadas cuentan con su propio factor de multiplicación, esta comisión considera pertinente la eliminación del multiplicador (x2) en la fórmula de compensación por eventos de indisponibilidad.

Frente a los comentarios de TELMEX, VIRGIN, ANDESCO y ETB sobre la reducción en el tiempo a partir del cual parte la compensación automática por indisponibilidad de 7 horas a 2.5 horas, nos permitimos recordar que, con excepción del servicio de televisión, los elementos de red que permiten la prestación del servicio, están sujetos a los requerimientos de disponibilidad definidos en la Resolución CRC 3101 de 2011 y en las resoluciones por las cuales se aprueban las Ofertas Básicas de Interconexión, es a partir de estos requerimientos de disponibilidad que esta comisión ha propuesto el tiempo a partir del cual debe considerarse un evento de indisponibilidad, por lo tanto el tiempo de 2.5 horas equivale al promedio de las disponibilidades exigidas para los elementos de red (99,66%), para algunos operadores este tiempo no permitiría la reparación en zonas rurales o de difícil acceso, sin embargo independientemente de la capacidad del operador para atender la falla, desde el primer minuto de un evento de indisponibilidad se incurre en una afectación del derecho adquirido por el usuario, que podría ser sujeta de compensación, en este sentido la medida no exige a los operadores que reparen las fallas antes de 2.5 horas lo que sería imposible, sino que compensen a los usuarios a partir de este momento, aun así esta comisión reconociendo que existen diferentes criterios de disponibilidad asociados a la conexión ha realizado una propuesta armonizada con las disposiciones del régimen de calidad TIC y en consecuencia la medida propuesta constituye un instrumento idóneo para la protección de los derechos de los usuarios.

Frente al comentario de COMCEL, sobre los usuarios pospago que cuentan con saldo al momento de la compensación, en el que manifiesta que los sistemas de esa compañía no cuentan con la capacidad para dar prelación al tiempo compensado frente al tiempo incluido en el cargo fijo mensual, nos permitimos aclarar que la obligación de permitir el uso inmediato de los minutos/segundos en el caso de usuarios pospago no implica que deba diferenciarse del resto, sino que se compense el tiempo de

manera inmediata para que haga parte de la capacidad disponible en el periodo de facturación del usuario.

Por los argumentos previamente expuestos se procede a modificar el artículo objeto de estudio, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET. El usuario de los servicios de telefonía e internet tiene derecho a recibir una compensación automática por deficiencias en la prestación de dichos servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo las siguientes reglas:*

- *Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.*

- *Cuando se presenten eventos de llamadas caídas en el uso de su servicio de telefonía móvil, sea bajo la modalidad prepago o pospago, el operador deberá compensar mensualmente de acuerdo con la metodología definida en el numeral 2 del Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, atendiendo las siguientes reglas:*

  - *El operador compensará mensualmente con el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según corresponda).*
  - *El operador le enviará mensualmente al usuario un SMS indicando el total de tiempo que le será compensado.*
  - *El tiempo al aire compensado podrá ser consumido por el usuario de manera inmediata al recibo del SMS, así no cuente con saldo bajo la modalidad prepago o haya consumido la totalidad del tiempo al aire de su plan bajo la modalidad pospago.*

- *La compensación automática por parte del operador, no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de los distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado.*

En el mismo sentido, se adicionará un nuevo artículo para presentar las condiciones en que procede la compensación para el servicio de televisión por suscripción, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. Cuando el servicio de televisión por suscripción sea interrumpido, por cualquier causa no imputable al usuario, los cargos correspondientes al período de la suspensión deben ser descontados proporcionalmente al tiempo de duración del mismo, cuando dicha interrupción supere 16 horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas.*

*Ocurrida la interrupción del servicio que supere el tiempo indicado, el operador deberá proceder directamente a reconocer y efectuar la compensación por el correspondiente período diario, sin que pueda exigir presentación de solicitud particular por parte del usuario o cualquier otro requisito adicional.*

*Cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos el inicio de la interrupción del servicio, este se contará a partir del recibo de la respectiva PQR (petición, queja o reclamo) por parte del usuario, a través de cualquier medio de atención."*

Asimismo, y atendiendo los argumentos expuestos en el presente numeral se modificará el respectivo Anexo, el cual quedará de la siguiente manera:

## *"CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET*

### *1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE RED*

### *1.1. Condiciones para la determinación de la compensación*

*Cuando se presente una falta de disponibilidad de red, los operadores deberán aplicar las reglas de compensación de que trata el presente Anexo, de acuerdo con el numeral 2.1.11.1.1 del Artículo 2.1.11.1 del Capítulo 1 del Título II de la presente Resolución, teniendo en cuenta para ello si la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas imputables al operador, así: (i) En redes unidireccionales, es decir, aquellas en las cuales la transferencia de información es posible en un sentido solamente -fijado previamente-, se aplicará la compensación ante el reporte de dicha falta por parte del usuario o en razón a la solicitud de compensación correspondiente; y (ii) en redes bidireccionales, es decir, aquellas en las que la transferencia de información puede efectuarse simultáneamente en los dos sentidos entre dos puntos, se aplicará la compensación de manera automática sin que medie la solicitud del usuario.*

*Para tal fin, los operadores deberán aplicar las siguientes reglas:*

*i. Desconexión del servicio, por parte del operador, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.*

*ii. Bloqueo, por parte del operador, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer de servicio, por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.*

*iii. Falta de disponibilidad del servicio, en la que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a 48 horas luego de detectarse la interrupción. Salvo los eventos de fuerza mayor y caso fortuito.*

*iv. Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el operador, y que no le permitan al usuario hacer uso del servicio. La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas sobre el equipo terminal y sólo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del operador.*

*v. Las demás causales previstas de manera expresa en la presente resolución.*

*El tiempo de duración de la falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que esta se presente y hasta el momento en que se restablece el servicio. Para los usuarios bajo la modalidad pospago, el operador deberá realizar la compensación dentro del siguiente periodo de facturación, posterior a la identificación de la falla. Para los usuarios bajo la modalidad prepago, la compensación deberá efectuarse dentro de los 30 días calendario contados a partir de la identificación de la falla.*

### *1.2. Determinación del valor de la compensación*

*El operador deberá proceder a la compensación por falta de disponibilidad de red, teniendo en cuenta para ello las siguientes reglas:*

***a)** Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la **modalidad pospago**, la compensación debe efectuarse, a través del descuento que resulte de multiplicar el número de horas en que no estuvo disponible el servicio por el valor por hora del plan tarifario mensual al que está suscrito el usuario. El descuento mencionado se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación, y para tal efecto el operador utilizará la siguiente fórmula, así:*

$$Compensación = \frac{VMpt}{720} * Hnd$$

*Donde:*

*• **VMpt**: Valor mensual del plan tarifario al que está suscrito el usuario al momento de la interrupción del servicio.*
*• **Hnd**: Número de horas en que no estuvo disponible el servicio.*

***b)** Cuando la prestación de los servicios esté sujeta a un plan bajo la **modalidad de prepago**, la compensación debe efectuarse, a través de la acreditación de la capacidad de comunicación que resulte de multiplicar el número de horas en que no estuvo disponible el servicio por el valor promedio por hora*

*del total de capacidades mensuales de comunicación adquiridas por el usuario en los 3 meses previos al momento en que ocurrió la falta de disponibilidad del servicio, para lo cual el operador deberá utilizar la siguiente fórmula:*

$$Compensación = \frac{VPC}{720} * Hnd$$

*Donde:*

*• **VPC**: Valor promedio mensual de las capacidades de comunicación (unidades de consumo que el usuario puede disfrutar con ocasión de una determinada recarga) que fueron adquiridas en los 3 meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio. Si el servicio fue adquirido por el usuario, en un tiempo inferior a 3 meses antes de presentarse la interrupción del servicio, el VPC corresponderá al monto total de las recargas realizadas en los 30 días previos.*
*• **Hnd**: Número de horas en que no estuvo disponible el servicio.*

## *2. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENTE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ A TRAVÉS DE REDES MÓVILES*

### *2.1 Determinación del valor de la compensación.*

*De acuerdo con lo previsto en el numeral 2.1.11.1.2 del Artículo 2.1.11.1 del Capítulo 1 del Título II de la presente Resolución, la compensación automática por deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de redes móviles deberá efectuarse de la siguiente forma:*

***2.1.1. Compensación Automática Individual:** La compensación individual será el resultado de multiplicar la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes para cada usuario en particular, por el factor de compensación aplicable a cada operador:*

$$Compensación\ individual_{[Tiempo\ al\ aire]} = [ELC * Fc]$$

*Donde:*

*• **Compensación individual:** Total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que debe ser entregado por el operador de servicios de voz a un usuario en particular. El valor obtenido de la fórmula de compensación deberá aproximarse al número entero superior más cercano, de esta forma el valor sólo deberá corresponder a un número entero de minutos o segundos y no a fracciones de éstos.*
*• **ELC.** (Eventos de llamadas caídas): Sumatoria de todos los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario en el mes para cada uno de los usuarios de manera particular.*
*Esto es, todas las llamadas que una vez asignado el canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar.*

*• **Fc.** (Factor de compensación): Es la ocupación promedio de canales de voz para cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles en cada mes, calculada como el tiempo total de ocupación de canales de voz, en minutos o segundos, según aplique, dividido entre los intentos de llamadas con asignación de canales de voz. Este factor no podrá ser inferior a uno. En los casos en que el resultado sea inferior a 1, deberá realizarse la aproximación correspondiente a 1.*

***2.1.2. Compensación Automática Promedio:** La compensación promedio será el resultado de dividir la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes, entre el número de usuarios en cada red, multiplicado por el factor de compensación aplicable a cada operador. Para tal efecto el operador utilizará la siguiente fórmula:*

$$Compensación\ Promedio_{[tiempo\ al\ aire]} = \left[\frac{ELC}{CU} * Fc\right]$$

*Donde,*

*• **Compensación promedio:** Total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que debe ser entregado por el operador a cada uno de sus usuarios de servicios de voz. El valor resultado de la fórmula de compensación deberá aproximarse al número entero superior más cercano, de esta forma el valor sólo deberá corresponder a un número entero de minutos o segundos y no a fracciones de éstos.*

*• **ELC** (Eventos de llamadas caídas): Sumatoria de todos los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario en cada mes, esto es, todas las llamadas que una vez asignado el canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar.*
*• **Fc** (Factor de compensación): Es la ocupación promedio de canales de voz para cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles en cada mes, calculada como el tiempo total de ocupación de canales de voz en minutos o segundos, según aplique, dividido entre los intentos de llamadas con asignación de canales de voz. Este factor no podrá ser inferior a 1. En los casos en que el resultado sea inferior a 1, deberá realizarse la aproximación correspondiente a 1.*
*• **CU** (Cantidad de Usuarios): Total de usuarios que recibirán la compensación, debido a que registraron tráfico en la red durante el mes. En los casos en los cuales la red móvil soporte la provisión de servicios de Operación Móvil Virtual (OMV), se considerarán para el cálculo, tanto los usuarios del Operador Móvil de Red (OMR) como los usuarios del (los) OMV.*

***2.2. Condiciones de la compensación***

*Tanto para los usuarios en modalidad prepago como pospago, la compensación automática se efectuará a través de una recarga del tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que resulte de aplicar las fórmulas anteriores. En todos los casos, la compensación deberá ser realizada a más tardar en los 30 días calendario siguientes a la finalización de cada mes. Dicha compensación tendrá un término de vigencia de al menos 60 días calendario para los usuarios prepago, a partir de la fecha en que fue*

*cargado el total de minutos o segundos a cada usuario, y para los usuarios pospago la vigencia corresponderá al siguiente ciclo de facturación completo. El Mensaje Corto de Texto (SMS) que el operador envíe a sus usuarios, indicando el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) entregado a cada uno de ellos de manera independiente por concepto de la compensación individual o promedio, según aplique, deberá ser enviado dentro del día calendario siguiente a la recarga de dicho tiempo al aire y deberá indicar de manera precisa el total del abono y la vigencia del mismo, así:*

> *"(nombre comercial del operador) compensa XX [min/seg], que podrán usarse dentro de(l) [los 60 días/ ciclo de facturación] siguiente(s) a este mensaje".*

*Los usuarios que reciban compensación por deficiencias en la prestación del servicio de voz móvil podrán hacer uso, de manera inmediata, de los minutos/segundos que les sean compensados, por lo cual los operadores implementarán mecanismos que así lo permitan. Así mismo, los operadores no podrán exigir la existencia de saldo a los usuarios que acceden al servicio en la modalidad prepago para efectuar la compensación o permitir el disfrute de los minutos/segundos compensados. Los operadores responsables de la gestión de la red deberán facilitar, dentro de los 10 días calendario siguientes al mes objeto de observación, la información necesaria a cada uno de los Operadores Móviles Virtuales que se encuentren soportados en su red, a efectos de que estos últimos procedan a compensar a cada uno de sus usuarios."*

## CAPÍTULO III
## PAGO

### 50. ARTÍCULO 48. PAGO OPORTUNO.

**TIGOUNE**

Solicita precisar que la reimpresión de la tarifa, será gratuita por una sola vez, pues en medios de atención fisca se presentan casos en los que el usuario solicita la reimpresión de la factura en cantidades que exceden lo razonable.

Frente a la propuesta de aviso previo para desconexión, teniendo en cuenta que se trata de una obligación del usuario, señala que resultaría desproporcional exigir el aviso previo. A su juicio la factura ya indica que en caso de no pago oportuno se procederá con la desconexión y el cargo adicional de reconexión.

Manifiesta que la desconexión y reconexión implica un costo operativo que debería asumir el cliente, considera que eliminar el cobro puede llevar a una mora generalizada y un aumento de riesgos de fraude.

Argumenta que una vez determinado el OPEX de funcionamiento, se establece la tarifa/precio de venta al cliente de los servicios de telecomunicaciones, por lo tanto el no cobrar el valor de reconexión, haría que aumentara el número de clientes que no pagan puntualmente, dado que se eliminan los incentivos regulatorios para que los clientes se abstengan de incumplir el contrato mediante el no pago, teniendo como consecuencia, un aumento del riesgo, y como efecto sistémico, conllevaría a la insostenibilidad de la industria.

Indica que esta medida generaría como consecuencia un traslado de los costos de reconexión a las tarifas para la totalidad de los usuarios. Una situación inequitativa donde todos los usuarios terminan por pagar los costos de los usuarios que incumplen las obligaciones de pago.

Respecto a la propuesta de suspensión de facturación, solicita que esta se establezca en un tiempo prudencial de hasta 90 días. Argumenta que a pesar que se suspendan los servicios de telecomunicaciones contratados (en voz solo se suspenden llamadas salientes), los PRST continuarían asumiendo los costos asociados con la conexión de los usuarios con el core de las redes. Por tal motivo, sugiere continuar la regla establecida desde la Ley 142 de 1994 que establece la suspensión de la facturación "sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación".

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Manifiesta que la eliminación del cobro por reconexión es en la práctica una regulación sobre las tarifas del servicio, y la extensión de las consecuencias del incumplimiento al resto de la base de clientes.

Señala que en el documento soporte la CRC realiza los análisis bajo una metodología que no cuenta con soporte y que desconocería la realidad de los costos que la reconexión puede implicar para los operadores, por lo que para este operador la comisión no cuenta con la información de estos costos y sus causas. Solicita que se consulte y revise con los operadores cuales son los costos reales.

Manifiesta que esta disposición no sólo conlleva un impacto económico para los operadores, sino que desconoce los costos propios de la reconexión del servicio y presume que los mismos deben ser asumidos por los operadores, el operador manifiesta desconocer de qué forma podrán ser recuperados estos costos sin que implique un cobro adicional a cada usuario.

En relación con la disposición según la cual durante el periodo de suspensión no se pude cobrar ni facturar, sugiere revisar el alcance y los costos para los operadores durante el periodo de suspensión, a su juicio el evento se origina en el incumplimiento de los usuarios, y sería totalmente inequitativo que el operador además de verse afectado por el propio incumplimiento, tenga que asumir dichos costos.

Reitera en relación con las cláusulas de permanencia, que debe tenerse cuando esta obedece a un subsidio, pues en ese caso la suspensión del servicio debe también suspender el tiempo de la cláusula de permanencia mínima, de lo contrario según el operador se convierte la suspensión en un premio al deudor moroso y el operador no tiene oportunidad de recuperar la totalidad de los costos del subsidio.

De otra parte, indica que la norma propuesta debería permitir seguir cobrando los servicios que el usuario puede disfrutar a pesar de la suspensión, como sucede con algunos servicios de internet que el usuario contrata de manera adicional con su operador.

En cuanto al servicio de televisión, durante la suspensión por mora del usuario en el pago de sus obligaciones, señala que deben tenerse en cuenta los costos asociados a los decodificares PVR y de los decodificadores adicionales, que implican una inversión del operador que durante el periodo de suspensión, imputable al usuario, no tendría retorno en caso de que no pudieran cobrarse, en este sentido sugiere a la comisión tener en cuenta estos aspectos y costos asociados cuando el servicio es suspendido por mora.

**TV AZTECA**

Manifiesta que resulta inconveniente exigir la notificación al usuario cuando se realizará una desconexión, pues la obligación del usuario de pagar oportunamente las facturas correspondientes es suficiente para eximir al operador de la responsabilidad de dar aviso previo al usuario para suspender servicio, cuando este ha incumplido una obligación.

**ANDESCO**

Argumenta que la actividad de reconexión involucra la ejecución de un conjunto de actividades que implican un costo para el operador, además de la gestión de cartera asociada a la impuntualidad en el pago.

Considera inconveniente eliminar el cobro por reconexión para hacerlo parte del costo de prestación del servicio, toda vez que obliga a que toda la base de usuarios de un operador asuma los costos de una actividad que sólo es imputable a aquella proporción de clientes morosos.

Indica que la reconexión es una actividad que exige al operador la ejecución de una serie de procedimientos para restablecer esta relación. A su juicio no se debe hacer responsable a todos los usuarios por el pago de actividades que sólo generan unos pocos, desde su punto de vista hacerlo sería una asignación ineficiente de costos que no debería ser promovida regulatoriamente, menos aun cuando corresponde a servicios con tarifas desreguladas y que se prestan en condiciones de competencia en el mercado.

Señala que además de los costos mencionados en zonas con baja densidad de conexiones en las que se presta un servicio analógico, se incurre en costos de desplazamiento para materializar tanto la suspensión como la reconexión del servicio.

**ASOMÓVIL**

Manifiesta que el cobro por reconexión no corresponde a una penalidad que el PRSTM impone sobre el usuario, sino que corresponde a una remuneración atada a los costos y procesos necesarios para realizar la reconexión exitosa de un servicio. Costos que dada su naturaleza esporádica no están relacionados directamente con la prestación del servicio y por lo tanto no son contemplados en la tarifa que se cobra por los mismos, por lo cual solicita a la CRC se mantenga la posibilidad de realizar cobros asociados a la reconexión.

Solicita que se mantengan los tres (3) días hábiles para realizar la reconexión de un servicio, tal y como se encuentra actualmente, ya que la propuesta considera llevarlos a tres (3) días calendario, al respecto es de mencionar que la reconexión de un servicio conlleva acciones que no en todos los casos pueden realizarse en días feriados.

Sugiere como medida la posibilidad de cobrar costo de reconexión donde se haga un llamado a que los costos sean eficientes, y la CRC se reserve la facultad de monitoreo de los mismos.

**METROTEL**

Solicita que el servicio se active a los tres (3) días hábiles a que el usuario pague, en razón al reporte que hacen las entidades bancarias cuando los pagos se hacen en horarios no hábiles.

Propone adicionar las siguientes causales de suspensión del contrato: 1. Por el incumplimiento de alguna de las obligaciones del usuario. 2. Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales pertinentes. 3. Por solicitud de autoridades judiciales competentes. 4. Por investigación de fraude telefónico, hasta tanto se tome una decisión definitiva, siguiente el debido proceso**.**

Solicita indicar que, para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al usuario, este debe eliminar su causa y pagar la deuda, los intereses de mora, así como todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento de que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

**TELEBUCARAMANGA**

Solicita establecer que el término para activar el servicio después del pago sea de tres (3) días hábiles

**CONFEVOCOLTICS**

Solicita que se incluya lo siguiente: "*Cuando no se realice el pago oportuno de DOS (2) FACTURAS previo aviso del operador… se realizara la desconexión.*"

Propone una hora como el máximo plazo para hacer uso nuevamente del servicio después del registro del pago. Ya que a su juicio no siempre se está en mora por voluntad si no por causas ajenas que imposibilitan el pago a tiempo.

**ETB**

Indica que es necesario que se incluya la disposición del régimen actual respecto a que si el usuario no recibe la factura esta situación no lo exonera del pago, factura que podrá solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador; lo anterior, a efectos de evitar suspensiones e inconformidades del usuario por omisiones en el régimen de protección que impliquen desconocimiento del usuario.

Respecto a la propuesta de eliminación del costo de reconexión, señala que esta medida es inconsistente con el propio régimen. Indica que el cobro de los costos de reconexión constituye una consecuencia lógica del incumplimiento de las obligaciones a cargo de los usuarios, tal como lo resulta la compensación por el incumplimiento de su obligación de calidad a cargo de los operadores. Como en toda relación contractual el incumplimiento de las obligaciones representa un efecto para aquella parte incumplida y dicha consecuencia no puede esta solo en cabeza de una de las partes, más aún cuando dichos costos no representan un lucro para el operador sino lo que pretende es reconocer los procedimientos que debe adelantar el operador para reconectar el servicio cuando este ha sido suspendido.

**AVANTEL**

Señala que la redacción utilizada fomenta comportamientos de no pago, desde dos puntos de vista:

- La modificación que se propone al artículo elimina información vital para el usuario que facilita el entendimiento de su obligación de pago y los mecanismos con que cuenta para proceder al pago oportuno aun cuando no tenga o reciba la factura. En este sentido solicita a la CRC indicar expresamente en la disposición materia de comentario, que aun en caso de no recibir la factura, el usuario está obligado al pago oportuno de la misma, para lo cual puede solicitar el número de referencia de pago en cualquiera de los medios de atención del proveedor y efectuar el pago por cualquiera de los canales dispuestos para el efecto.

- Obligar al PRST a suspender facturación y cobro cuando por falta de pago del usuario se ha suspendido el servicio, es un llamado a promover el incumplimiento del contrato por parte de los usuarios.

Manifiesta que mantener la medida como está propuesta, se estaría dejando de reconocer los costos en los que incurre la empresa por mantener disponible la red para el adecuado uso de los servicios contratados, erogaciones que debe efectuar el PRST sin distingo del usuario que use o del que no use el servicio por su propia voluntad, es decir, por su decisión de no pagar lo contratado.

**TELMEX**

Respecto a la obligación de avisar al usuario antes de proceder con la suspensión del servicio cuando ha incurrido en mora; considera que es excesiva ya que es deber del usuario cumplir con sus obligaciones, siendo una de ellas el pago oportuno de sus facturas. Bajo esta perspectiva, no es acertado que se siga trasladando al operador mayores deberes que en últimas corresponden al mismo usuario; actualmente el operador informa al usuario la fecha de pago oportuno en la factura.

Manifiesta que en muchas ocasiones el plazo de 3 días hábiles no es suficiente para realizar el proceso de activación, ya que (i) los bancos y/o diferentes recaudadores se demoran en informar el pago cuando es realizado el viernes, en fin, de semana, festivos, etc., y (ii) para los servicios que se requiere una visita técnica es necesario el desplazamiento y disponibilidad de agenda. Señala que el proceso de suspensión se genera por un incumplimiento de las obligaciones del usuario, y no por una falla en la prestación del servicio, motivo por el cual la espera que debe tener el usuario se genera por su incumplimiento.

Considera que la propuesta de eliminar el cargo por reconexión desconoce los costos que tiene el operador, indica que en caso de que la CRC determine la necesidad de revisar el cargo por reconexión, deberá realizar un proyecto regulatorio específico en la materia, que cuente con análisis económicos y de mercado que sustenten su propuesta, tal y como se realizó para la revisión de las cláusulas de permanencia mínima. El operador considera que los costos por reconexión se deben recuperar, del usuario que da lugar a los mismos, evitando que tengan que trasladarse vía tarifa a todos los clientes.

De manera general el operador identifica las siguientes actividades relacionadas con la reconexión del servicio, que deben ser debidamente remuneradas por el usuario que da lugar a esta situación:

- Costo logístico, desplazamiento y mano de obra.
- Costo Tercerizado de gestión de operadores
- Costo de materiales para reconexión
- Costo de reconexiones SAC
- Plataforma Intraway
- Costo IVR de reconexión
- Costo mantenimiento plataforma IVR
- Costo comunicaciones cobranza
- Costo personal Control reconexión
- Gestión de cobro de cartera a Terceros
- Costo casas programadoras durante periodo suspensión
- Overhead.

Señala que el articulo 23 Ley 1341 de 2009 establece el principio de libertad tarifaria, determinando que la facultad de intervención tarifaria por parte de la CRC solo procede cuando no haya suficiente

competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, y mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la ley.

Respecto a la suspensión del servicio que traería la consecuencia de la "suspensión de cualquier cobro y del envío de facturación", considera que se confunde la suspensión del servicio con la terminación del contrato. Manifiesta que la suspensión del servicio tiene la connotación de que el usuario se encuentra dentro de las bases de datos como suspendido, puede presentar PQR, tiene acceso a los diferentes medios de atención, se encuentra dimensionado dentro de la infraestructura de red, esto implica que este usuario suspendido genera costos para la operación que deben ser recuperados a través del cargo fijo por la prestación del servicio, motivo por el cual no es procedente que se suspenda la facturación y el cobro de dicho cargo; por ejemplo, para el servicio de telefonía fija, al usuario se le garantiza recursos de numeración, conmutación, de transmisión y de red de acceso, entre otros.

Propone que la regulación pueda solicitar al operador incluir en su contrato un tiempo prudencial máximo para que se cobren dichos cargos, posterior a este plazo el operador (i) no podrá cobrar al usuario el cargo fijo y (ii) estará en plena potestad de dar por terminada la relación contractual.

Señala que la norma parece establecer el deber de "suspender la facturación", cuando a su vez permite cobrar el monto correspondiente al valor de la cláusula de permanencia y los valores no pagados, esto implicaría que se envíe una factura cobrando dicho concepto al usuario.

Manifiesta la importancia de establecer que solo el primer duplicado de la factura (en un periodo de facturación) será entregado gratuitamente.

**EMCALI**

Manifiesta que con la prohibición del cobro por reconexión se desconoce el criterio oneroso del contrato bilateral de comunicaciones, pues la comisión está imponiendo una carga a los operadores que no están obligados a soportar, pues es importante señalar que en los servicios de televisión, banda ancha y telefonía fija, el operador si incurren en costos asociados a la reconexión, los cuales no pueden ser imputables a este último, considerando que en el caso concreto el operador ha sido cumplido en la ejecución de sus obligaciones y para el operador no tiene sustento la responsabilidad por los costos asociados al incumplimiento exclusivo del usuario.

Manifiesta respecto a la suspensión del servicio y del cobro por falta de pago, que el operador tendrá que asumir la carga que implica el incumplimiento de su contraparte, pues la prohibición de facturación en el periodo de suspensión, libera al usuario del pago de su compromiso contractual, asumido desde la suscripción del contrato, pero mantiene inmóviles los costos y gastos que implica la prestación del servicio. Por lo tanto, solicita que durante el tiempo de la suspensión el operador pueda cargar vía facturación, un porcentaje del valor del servicio que remunere los costos involucrados durante la suspensión.

**COMCEL**

Considera que la propuesta frente al no cobro de cargos por reconexión, parte de premisas erradas e infundadas, como la de la presunta penalidad del PRSTM al usuario y al desconocimiento de costos y procesos indirectos que son necesarios para la reconexión, como la contratación de tropas para atender las reconexiones en sitio, los cuales no forman parte del servicio propiamente dicho y por consiguiente desde el punto de vista de este operador no deben incluirse en los cargos fijos mensuales, pues se trataría de costos eventuales que sólo aplican por demanda del usuario y que no están asociados de manera directa con la prestación del servicio. Solicita que se elimine esta propuesta y se mantenga la posibilidad actual de cobro por reconexión.

Indica el inconveniente de la prohibición de envío de factura y cobro de cargos fijos mensuales a los usuarios cuyo servicio se encuentre suspendido por mora, el operador aduce que dicha circunstancia no tiene por sí misma, la vocación de extinguir el contrato de prestación de servicios, de tal manera que no obstante dicho incumplimiento en la obligación de pago, no afecta la causación y cobro de futuros cargos fijos, mientras el contrato se encuentre vigente. El operador solicita tener en cuenta que, sin perjuicio de la suspensión por mora en el pago, el usuario cuenta con algunas otras funcionalidades, como la posibilidad de recibir llamadas en su móvil, lo cual implica costos generados por el usuario con ocasión de la mora, que el operador está en derecho de recuperar, como por ejemplo los costos asociados al acceso al recurso de numeración, licencias, posibilidad de acceder a los mecanismos de atención, entre otros.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Sugiere que se mantenga la aclaración de que no recibir la factura no exonera al usuario de pagar por el servicio. Asimismo, encuentra justificado que se mantenga el cobro por reconexión, puesto que considera que sí deben ser cobrados al usuario incumplido: la mora por el retraso culpable en el pago del servicio, los costos técnicos de la reconexión y los gastos razonables de gestión de cartera en que haya incurrido el operador; ya que de no cobrarse a quien los haya ocasionado, dichos gastos podrían terminar siendo recuperados vía tarifa.

Manifiesta que no debe seguirse entendiendo el cobro por reconexión como un apremio al usuario o como una sanción a este por el retardo en el pago, sino como la recuperación por parte del operador, de aquellos gastos razonables correspondientes estrictamente a la operación de reconexión.

**CRC/** En primer lugar frente a la posibilidad de solicitar la factura en caso de no recibirla, TIGOUNE, TELMEX, ETB, y COMCEL solicitan a la CRC aclarar que la reimpresión de la factura será gratuita solo la primera vez, al respecto consideramos que es una propuesta adecuada y así se verá reflejado en el artículo.

Frente a la disposición de exigir a los operadores avisar previamente al usuario frente a un evento de desconexión por no pago, TIGOUNE, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, TV AZTECA, ANDESCO, ASOMOVIL, METROTEL, TELEBUCARAMANGA, ETB, AVANTEL, TELMEX, EMCALI, COMCEL, manifiestan que dicho aviso es injustificado en cuanto ya es deber del usuario cumplir con sus obligaciones de pago oportuno, más aun teniendo en cuenta que actualmente el operador informa al usuario la fecha de pago oportuno en la factura. Sin embargo, esta comisión considera que frente a la multiplicidad de medios disponibles para realizar el aviso a los usuarios esta obligación no resulta onerosa y si se traduce en una mejor relación operador-usuario, adicionalmente es de recordar que esta obligación no surge con ocasión del presente proyecto regulatorio, sino que por el contrario, ya se encontraba dispuesta en la Resolución CRC 3066 de 2011.

Frente a la propuesta de eliminar el costo por reconexión, numerosas partes interesadas han solicitado a esta comisión evaluar los potenciales costos asociados a la reconexión del servicio, al respecto esta comisión realizó un análisis de los mismos, cuyos resultados se desarrollan en el Anexo 1 del presente documento, como conclusión del ejercicio, esta Comisión ha identificado servicios frente a los cuales los operadores no identifican costos significativos asociados a la operación de reconexión, es el caso de servicios de telefonía móvil y datos móviles, sin embargo para otros servicios, como es el caso de aquellos provistos a través de los siguientes medios de transmisión: (i) Satelital, (ii) Cable de par trenzado, (iii) Cable coaxial, es posible identificar algunos costos asociados a la operación de reconexión, en estos casos, esta comisión considera justificado mantener el cobro por reconexión, siempre en cuando el cobro se ajuste estrictamente al costo de la operación de reconexión.

Esta Comisión advierte que el cobro que se realiza actualmente a los usuarios es hasta un 400% superior al costo promedio evidenciado en el análisis, por lo tanto, si bien el cobro por reconexión se mantiene con las condiciones mencionadas, nos permitimos señalar que durante el 2017 adelantaremos un monitoreo que nos permita evidenciar la evolución de la problemática.

Respecto a la propuesta de suspensión de facturación, si bien es cierto que el incumplimiento en el pago, por parte del usuario, no genera la terminación automática del contrato, resulta necesario aclarar que contrario a lo que se afirma en los comentarios, 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 de dicho servicio.

Frente a la observación según la cual cuando el servicio es suspendido, el usuario cuenta con algunas otras funcionalidades, como la posibilidad de recibir llamadas en su móvil, lo que justificaría causaciones del cobro a los usuarios aun con el servicio suspendido, al respecto nos permitimos recordar que para esta funcionalidad en especifica la mayor parte de los costos asociados son percibidos por el operador a través de la tarifa por terminación de llamadas.

De conformidad con los argumentos previamente expuestos, se procederá a modificar el artículo objeto de discusión, el cual 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. Si la solicita en medio físico solo el primer duplicado será gratuito.*

*En caso que el usuario no pague en esta fecha previo aviso del operador, el servicio podrá ser suspendido. El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes.*

*El valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. Cuando los servicios se presten empaquetados el operador realizará máximo un cobro de reconexión por cada medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios contratados.*

*Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación del mismo. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador sólo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula."*

## 51. ARTÍCULO 49. SUSPENSIÓN A PESAR DEL PAGO OPORTUNO.

**TIGOUNE**

Manifiesta que de acuerdo con la remisión que se realiza al Anexo I frente a la figura de compensación automática para los casos en los que se presente posibles casos de suspensión a pesar de pago oportuno, se solicita que la compensación siempre sea proporcional al tiempo en el que estuvo suspendido y nunca valores diferentes a éstos.

**TELMEX**

Reitera el comentario realizado en el artículo 47 sobre la fórmula que contiene el ANEXO 1 pata calcular el valor de la compensación, en el sentido en que la misma debe ser modificada para compensar únicamente el tiempo que dure la suspensión, y no el doble del mismo.

**CRC/** Frente a las solicitudes de TIGOUNE, y TELMEX nos permitimos aclarar que la fórmula de compensación por indisponibilidad del servicio del Anexo en mención, ha sido revisada conforme a lo manifestado en la respuesta a comentarios del respectivo artículo 47.

## 52. ARTÍCULO 50. NO PROCEDE EL COBRO.

**ASOMÓVIL**

Solicita aclarar que para que aplique el no pago en los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, como desastres naturales o hechos terroristas, éstos deben ser así declarados mediante acto administrativo por la autoridad competente, como lo indica la Ley 1523 de 2012.

**VIRGIN**

Manifiesta que no sólo no debe proceder el cobro, sino que por los mismos hechos el Proveedor de Servicios no incurre tampoco en responsabilidad alguna frente a la obligación de prestarlo o de prestarlo con las condiciones indicadas en la regulación.

**AVANTEL**

Manifiesta que la disposición debe indicar también que, ante la indisponibilidad o fallas de los servicios derivados de los mismos hechos, no habrá lugar a compensación ni contarán para efectos de reportes, las PQR que presenten los usuarios.

**TV AZTECA**

Sugiere especificar que en estos casos de fuerza mayor y caso fortuito, no procederá ni el cobro de servicio en el tiempo interrumpido por parte del operador, ni tampoco procederá la compensación a favor del usuario, en concordancia con el artículo 47 del proyecto regulatorio en cuestión.

**COMCEL**

Solicita a la CRC aclarar que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1523 de 2012, así como en la Resolución CRC 4972 de 2016, la excepción de cobro por servicios, sólo aplica en el evento en que los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, como desastres naturales o hecho terroristas, hayan sido declarados mediante acto administrativo expedido por la autoridad competente. De no ser así para el operador, la regulación estaría consagrando mecanismos para la evasión de pago de cargos fijos mensuales, al dejar librado al usuario el criterio de establecer que es o no es caso fortuito o fuerza mayor. Ello, atendiendo a que se debe tratar no de cualquier evento de caso fortuito y/o fuerza mayor, sino de aquellos que puntualmente impidan la prestación de servicios.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Sugiere que sea explicito que así como no procede cobro por el servicio, tampoco procede compensación por su indisponibilidad, dado que en este caso, el eximente de responsabilidad aplica para ambos

extremos de la relación contractual, y mal podrían los usuarios exigir dicha compensación cuando el servicio no pudo ser prestado bajo la ocurrencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito.

**CRC/** Atendiendo a los argumentos expuestos y en línea con lo expuesto en otros numerales del presente documento, se procederá a modificar el presente artículo el cual quedará de la siguiente manera:

*"NO PROCEDE EL COBRO. Cuando se presenten eventos de fuerza mayor o caso fortuito, que impidan que el servicio sea prestado, el operador no puede cobrar por el tiempo en que el servicio fue interrumpido, así como tampoco procederá compensación por indisponibilidad del servicio."*

### 53. ARTÍCULO 51. FACTURA DE SERVICIOS.

**ANDESCO**

Considera que no existe ninguna justificación para eliminar el cobro de la impresión de facturación detallada, que está dispuesta en la norma actual.

Indica que los operadores han argumentado la relación costo eficiencia de la obligación de facturación detallada para servicios de telefonía, lo cual parece reconocerse en esta norma. No obstante, pareciera que se modifica el concepto de lo que debe entenderse como facturación detallada en telefonía, noción que debe aclararse.

Señala que se está haciendo más rigurosa la obligación en tanto la norma está obligando a que se le entregue en cualquier tiempo la facturación detallada a cada usuario, cuando lo solicite, sin ningún costo para este.

Considera que la CRC debe realizar una medición de la relación costo eficiencia de establecer obligaciones ilimitadas frente a los usuarios en relación con aspectos de facturación detallada, más cuando los reprocesos y desperdicio del papel pueden generar costos adicionales a los proveedores, que no están justificados.

**CRC/** Al respecto es de señalar que no se elimina la facultad que tiene el operador para cobrar a partir de la segunda copia por la impresión de la factura, así como tampoco a que el usuario pueda solicitar esta de manera ilimitada. Es así como en aras de generar claridad, se procederá a indicar de manera específica, que el usuario no podrá solicitar de manera ilimitada y sin costo su factura detallada en medio impreso, lo cual se incluirá en el artículo correspondiente a la entrega de la factura, tal y como se desarrolla en el numeral 54 del presente documento.

**TIGOUNE**

Señala que no es pertinente incluir todos los mecanismos de atención física debido a la naturaleza nacional de la prestación de los servicios, por lo cual solicita mantener la redacción actual de la Resolución 3066 del 2011, de manera que se informe solo las oficinas físicas más cercanas.

**CRC/** Al respecto se procederá a aclarar que para los operadores que se encuentren en la obligación de disponer de oficinas físicas como medio de atención al usuario, debe indicar en la factura las que resulten más cercanas al usuario, por lo cual el respectivo literal del artículo objeto de estudio quedará de la siguiente manera:

> *"Medios de atención al usuario. En relación con oficina física, se informará la más cercana a la dirección suministrada por el usuario."*

**TELEBUCARAMANGA**

Requiere aclarar la necesidad de contar con un gráfico de consumo, en cuanto al servicio de telefonía fija. Lo anterior teniendo en cuenta que en la actualidad casi todos los planes son ilimitados.

También solicita aclarar si queda vigente la posibilidad de cobrar en cualquier plazo los consumos que por inconsistencias no fueron oportunamente facturados siempre que se otorguen los diez días al usuario para efectuar su pago. Solicita aclarar si esto aplica únicamente sobre el internet móvil o también el fijo.

**CRC/** En primer lugar es de mencionar que la propuesta del gráfico del consumo de los últimos 6 meses, así se trate de planes ilimitados, tiene como finalidad que el usuario conozca sus comportamientos de sus consumos, así como de sus verdaderas necesidades, lo cual le permitirá evidenciar si requiere hacer un cambio de plan u optimizar sus consumos.

En este punto, resulta pertinente mencionar también que con ocasión de los ejercicios de psicología del consumidor adelantados posterior publicación de la propuesta regulatoria, se evidenció que los usuarios evaluados consideran que esta herramienta facilita la comprensión de la información y posibilita que incluso personas mayores o personas con bajos niveles educativos entiendan.

Por otra parte en relación con el comentario, que sugiere la posibilidad que ante inconsistencias que no fueran oportunamente facturadas se otorgue un nuevo plazo al usuario para su pago, es de aclarar que tal y como se presentó en la propuesta regulatoria, el artículo denominado "Entrega de la factura" del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones,

dispondrá que *"Si el operador no ha podido generar la factura, deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el cual no puede ser inferior a 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que le sea enviada la nueva comunicación, en este caso el operador no puede suspender el servicio ni cobrar intereses."*

Al respecto es de aclarar que esto no implica que al usuario se le pueda modificar la factura ya generada por errores imputables al operador, sino que ante la imposibilidad de generar la misma debe informar al usuario y otorgar un nuevo plazo para su pago después de su generación. Ahora bien, esta regla se encuentra dispuesta para todos los servicios de comunicaciones fijos y móviles.

**ETB**

Indica que la Resolución 3066 de 2011 cuenta en su contenido con una claridad evidente frente al manejo de la factura, los tiempos y el cumplimiento de todas las obligaciones del proveedor y las garantías al usuario; el artículo 51 de la propuesta de modificación no evidencia tal claridad y especificidad en su desarrollo. Por ejemplo, no queda clara la necesidad de incluir la particularidad para el servicio de SMS, teniendo en cuenta que es un servicio en notable desuso y sustituido de manera evidente por la mensajería instantánea en datos. Por otra parte, la norma propuesta en este artículo se encuentra desactualizada ya que al final del artículo se propone la inclusión de información relativa a subsidios, los cuales desde el año 2014 fueron desmontados.

**CRC/** Al respecto es de mencionar que posterior revisión del artículo objeto de comentarios, la CRC no encuentra que la información que debe suministrar el operador al usuario a través de su factura, carezca de claridad o utilidad. Es así, como la factura al ser la principal herramienta a través de la cual el usuario conoce sus comportamientos de consumo y sus obligaciones de pago, debe contar con la información suficiente para que el usuario conozca sus verdaderas necesidades atendiendo a sus consumos.

Ahora bien, en relación con la información que debe suministrar el operador en la factura respecto al consumo de SMS, es de aclarar que si bien es un servicio cuya demanda ha disminuido, el mismo se encuentra vigente y su consumo no es gratuito para el usuario, por lo cual es necesario que en la factura se refleje esta información, por lo cual no se acoge el comentario.

Finalmente, en relación con el comentario frente a que la propuesta se encuentra desactualizada, al incluir que *"en caso que le sean aplicados, el usuario encontrará en su factura los montos correspondientes a los subsidios",* amablemente corregimos su apreciación, y le aclaramos que de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, contenido en la Ley 1753 de 2015, se ha establecido la posibilidad que en los programas de masificación de servicios de telecomunicaciones que desarrolle el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, pueden incorporar subsidios a grupos específicos de población. Por lo cual no se acoge su comentario al resultar desactualizado conforme a la normativa vigente.

**VIRGIN**

Indica que si bien se ha entendido que estas obligaciones aplican exclusivamente para pospago y servicios fijos, es conveniente precisarlo, dado que la facturación es totalmente improcedente para prepago. Manifiesta que la definición de las recargas juega un papel importante para el futuro de las Operaciones Móviles Virtuales y el papel que juegan como dinamizador fundamental del mercado de telecomunicaciones en Colombia.

**CRC/** Al respecto es de indicar que tal y como se ha determinado en el artículo 3 de la propuesta regulatoria, así como se encontrará expreso en el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, las modalidades de pago de los servicios de comunicaciones, cuentan con naturaleza, requerimientos y obligaciones distintas. Es así como la CRC no considera conveniente detallar en cada artículo si corresponde a obligaciones bajo la modalidad pospago o prepago, puesto que esto dependerá de las condiciones dispuestas en cada artículo.

**COMCEL**

Manifiesta que ninguna de las experiencias internacionales reseñadas por la CRC, exige la discriminación de costos de los servicios incluidos en una oferta empaquetada. Se limitan, como a la fecha lo exige la misma Resolución CRC 3066 de 2011, a exigir que el usuario pueda conocer el valor de cada uno de los servicios individualmente considerado para que pueda establecer los beneficios del paquete. Por ello, solicita que frente al literal b de la presente propuesta de artículo se aclare que se debe dar acceso al costo por servicio, de ser contratado de forma individual por el usuario, para que mediante una operación aritmética básica, este pueda establecer los beneficios de la adquisición de ofertas empaquetadas vs la sumatoria de servicios individuales.

Indica en relación con los SMS, que en la propuesta se pasa por alto que algunos usuarios cuentan con acceso a servicio de SMS dentro de su cargo fijo mensual e igualmente, que existe la posibilidad de adquisición de paquetes de SMS, casos en los que no sería posible entrar a discriminar el precio unitario y valor de consumo, ya que el mismo se encontraría implícito en el Cargo fijo mensual. Por otro lado, resulta importante que la CRC contraste todos estos nuevos requerimientos con la necesidad de simplificar el intercambio de información con el usuario. Considera que la información adicional debería estar disponible en caso de solicitud del usuario, evitando añadir complejidad a la factura.

**CRC/** En primer lugar, en relación con la información que se debe indicar respecto al número de unidades consumidas tratándose de servicios empaquetados, se acoge el comentario, en el sentido de establecer que respecto de dicha información en la factura, solo deberá indicarse el consumo de manera

separada para cada una de los servicios que conforman el respectivo paquete. De conformidad con lo anterior, el respectivo literal del artículo objeto de estudio, quedará de la siguiente manera:

> *"Número de unidades consumidas en periodo de facturación (Si contrató servicios empaquetados, el consumo de manera separada de cada servicio).*

Por otra parte, en relación con la facturación de los SMS, se acoge el comentario en el sentido de indicar que deberá informarse el precio unitario de SMS si el consumo de estos no hace parte de un plan adquirido por el usuario, por lo cual el respectivo inciso quedará de la siguiente manera:

> *"Cuando el usuario consuma SMS en su factura encontrará el valor total del consumo, su precio unitario (si estos no hacen parte de un paquete) y el número de SMS cobrados en el periodo de facturación. Sólo podrán facturarse aquellos SMS de los cuales se tenga confirmación de recibo en la plataforma de la red de destino."*

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Frente al literal h, considera adecuado que se detalle lo siguiente:

*"1) Direcciones de las oficinas físicas correspondientes al domicilio del usuario;*
*2) Número de la línea telefónica de atención;*
*3) Cuentas de las redes sociales;*
*4) Página web;*
*5) Mención al código 85432."*

Respecto del último inciso, la Universidad Externado observa que hace falta mayor claridad sobre los subsidios a que hace referencia. Finalmente, sugiere que se hagan los ajustes pertinentes conforme a la nueva regulación sobre cláusulas de permanencia.

**CRC/** Al respecto es de aclarar que los medios de atención al usuario se encontrarán detallados en el acápite denominado "Medios de Atención" del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, por lo cual no consideramos necesario hacer alusión a dicha información dentro del presente artículo objeto de comentarios.

Ahora bien frente a su comentario en relación con los subsidios, comedidamente le aclaramos que de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, contenido en la Ley 1753 de 2015, se ha establecido la posibilidad que en los programas de masificación de servicios de telecomunicaciones que desarrolle el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, pueden incorporar subsidios a grupos específicos de población; es así como no resulta procedente entrar a detallar los mismos en el respectivo literal de este artículo.

## 54. ARTÍCULO 52. ENTREGA DE LA FACTURA.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Solicita revisar lo relacionado con las solicitudes de facturas de periodos anteriores, en el sentido de limitar dicha posibilidad a un tiempo de 6 periodos de facturación anteriores, que es el tiempo que el usuario tiene para formular reclamos sobre los valores facturados por el operador, y durante el cual se deben conservar las evidencias de facturación de conformidad con lo establecido en la resolución 87 de 1997, considera que este tipo de obligaciones indeterminadas pueden generar inseguridad jurídica a la relación con los usuarios.

**CRC/** La CRC coincide con los argumentos expuestos, por lo cual procederá a indicar que solo procederá la solicitud de facturación correspondiente a los 6 periodos de facturación anteriores, atendiendo a la evidencia que debe guardar el operador. Adicionalmente se indica que dicha solicitud de copias solo será gratuita 1 vez en cada periodo de facturación.

**TIGOUNE**

Señala que en atención a que los PRST en Colombia están sometidos a condiciones comerciales de interconexión y conciliación que han sido negociadas de acuerdo a la regulación establecida (Res. 3066/11), se requiere mantener los 3 meses para facturar servicios de terceros. Indica que efectuar lo contrario significaría una afectación grave y masiva que conllevaría a renegociar todos los contratos de interconexión existentes.

Atendiendo la anterior particularidad, se requiere mantener el plazo establecido actualmente en la Resolución 3066 del 2011, así mismo pide tener presente el comentario anteriormente referido sobre la posibilidad que el usuario obtenga la reimpresión gratuita de la factura solo por una vez.

**CRC/** Se acoge el comentario, y se procede a modificar el artículo en el sentido de indicar que serán 3 meses el plazo que tiene el operador para facturar servicios prestados por terceros.

**ASOMÓVIL**

Reitera la necesidad de priorizar los medios electrónicos para la entrega de documentación relativa al servicio, a menos que el usuario solicite explícitamente la entrega física o por algún otro medio.

**CRC/** En línea con lo dispuesto en el Principio de Información, el presente Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, da prelación a los medios electrónicos, sin desconocer el derecho que tiene el usuario 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 correo electrónico, si el operador cuenta con dicha información.

**AVANTEL**

Señala que la propuesta disminuye en 1 mes la posibilidad de facturar servicios en los que se encuentran involucradas redes de terceros, sin reparar en que la totalidad de contratos suscritos entre el PRST y dichos operadores tienen como fundamento los 3 meses que siempre ha previsto la regulación para tales efectos. Solicita mantener el plazo de los 3 meses para facturar los consumos que correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores.

**CRC/** Se acoge el comentario, y se procede a modificar el artículo en el sentido de indicar que serán 3 meses el plazo que tiene el operador para facturar servicios prestados por terceros.

**TV AZTECA**

Sugiere aclarar que el usuario podrá autorizar el recibo de la factura por medios electrónicos, tanto al momento de la celebración del contrato como cualquier otro momento de su ejecución cuando este así lo desee, toda vez que la redacción actual limita la opción que tiene el usuario de escoger el medio a través del cual desea recibir su factura a un único momento que es el de la celebración del contrato, sin que dicha elección pueda extenderse a cualquier etapa del desarrollo del contrato.

**CRC/** En línea con lo dispuesto en el Principio de Información, el presente Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, da prelación a los medios electrónicos, sin desconocer el derecho que tiene el usuario de elegir 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 correo electrónico, si el operador cuenta con dicha información.

Ahora bien, es de aclarar que la manifestación de la voluntad puede darse en cualquier momento, en atención a esto, se procede a eliminar del presente artículo, lo siguiente: "*en el momento de la celebración del contrato.*

**TELMEX**

Solicita que se mantenga el periodo para facturación de consumos de terceros en 3 periodos.

**CRC/** Se acoge el comentario, y se procede a modificar el artículo en el sentido de indicar que serán 3 meses el plazo que tiene el operador para facturar servicios prestados por terceros.

De conformidad con los argumentos expuestos en el presente numeral, se procederá a modificar el artículo objeto de discusión, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"ENTREGA DE LA FACTURA. El usuario recibirá su factura como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago.*
>
> *Si el usuario autoriza recibir la factura por medios electrónicos, esto no impide a que en cualquier momento solicite la entrega impresa de la facturación detallada de períodos de facturación específicos (correspondientes a los 6 periodos anteriores), sin ningún costo, máximo 1 vez en cada periodo de facturación.*
>
> *El periodo de facturación corresponde a 1 mes. La factura correspondiente a dicho periodo le será entregada al usuario en el periodo de facturación siguiente.*
>
> *Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (ej: larga distancia, llamadas móviles desde fijo, roaming internacional, contenidos y aplicaciones), el operador debe facturar este consumo máximo dentro de los 3 periodos de facturación siguientes.*
>
> *Si el operador no ha podido generar la factura, deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el cual no puede ser inferior a 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que le sea enviada la nueva comunicación. En este caso el operador no puede suspender el servicio ni cobrar intereses.*

## 55. ARTÍCULO 53. TASACIÓN DE LLAMADAS.

Frente al presente artículo no se allegaron comentarios.

## 56. ARTÍCULO 54. RECARGAS.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Solicita revisar la utilidad y beneficio de entregar esta información tan detallada al usuario a través de un mensaje de texto, lo cual puede resultar invasivo para el usuario, además de generar una sobre carga de información en un medio que se caracteriza por contener información clara y concisa, máxime cuando existen medios idóneos para que los usuarios consulten y conozcan este tipo de información en caso de que sea de su interés conocerla, considera que el derecho de información es de libre disposición y no deben buscarse medidas impositivas para los usuarios en estos aspectos.

**ASOMÓVIL**

Propone maximizar el derecho y libertad de usuario a elegir la información a recibir. Al respecto, el usuario puede optar por recibir información completa o en caso contrario, se reserva el derecho de consultarla a su elección.

**CRC/** Al respecto es de aclarar que esta obligación en términos generales ya se encuentra vigente para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en virtud de la Resolución CRC 3066 de 2011. Ahora bien, contrario a lo manifestado, respecto a que dicha información puede resultar invasiva, es de aclarar que la obligación de envío de información respecto de las recargas, solo se encuentra dispuesta para el momento en que el usuario realiza estas. Por el contrario, la información que requiera el usuario en un momento posterior puede ser consultada por él mismo, a través de los distintos medios de atención.

**TIGOUNE**

Señala en cuanto a lo dispuesto sobre recargas para el servicio de televisión, que no es viable técnicamente la disposición de un canal de televisión exclusivo para información específica a usuarios determinados, debido que en algunos sistemas la televisión por suscripción es unidireccional o sin canal de retorno.

Solicita que se establezcan mecanismos amplios para el envío de la información sobre las recargas, en las que se contemple incluso el envío de emails a la cuenta asociada del usuario. E igualmente, por las razones técnicas indicadas, se elimine cualquier referencia sobre la disposición de un canal exclusivo para envío de información específica a usuarios determinados.

Así mismo, sugiere no ser taxativos con los medios de información dirigidos al usuario. Indica que lo importante de los mismos, es que el condicionamiento del operador siempre estará sometido al medio que elija el usuario. Por tal motivo, se debe dejar abierto otras posibilidades no contempladas como lo son el correo electrónico, o la notificación vía aplicaciones digitales (Apps). Se reitera que el bien jurídico a proteger, es que el usuario realmente elija el medio de información que a este le convenga, y no el que le sea impuesto.

**CRC/** En cuanto a este comentario, la CRC procederá a modificar el inciso relacionado con las recargas para el servicio de televisión por suscripción, abriendo la posibilidad al operador de determinar el canal a través del cual remitirá la información al usuario, respecto al saldo y la vigencia de la recarga que este último realice. Es así como el operador hará uso del canal que más le convenga entre los dispuestos en este artículo para suministrar dicha información.

Por otra parte, en relación con el establecimiento de un canal de televisión como medio de suministro de la información respecto a las recargas realizadas por el usuario, atendiendo a los argumentos se eliminará el mismo, y se incluirá como opción un mensaje OSD.

De conformidad con lo anterior, el último inciso del artículo objeto de discusión será modificado, y quedará de la siguiente manera:

> *"Para el caso de televisión, cuando el usuario realice una recarga, el operador a través de un mensaje de texto, un mensaje USSD, un mensaje de voz, o un mensaje OSD, le deberá informar el saldo en dinero y la vigencia del mismo."*

**VIRGIN**

Sugiere la siguiente redacción para este artículo:

*"RECARGAS. La RECARGA es el medio de pago usado por un usuario para la adquisición de los productos, planes o servicios ofrecidos por el Proveedor.*

*La CANTIDAD PREPAGADA es el valor en dinero prepagado por el Usuario. En caso de silencio del Usuario sobre el destino de la cantidad prepagada, esta se tratará como una SIMPLE RECARGA para consumo a tarifa plena y por demanda.*

*Si el usuario con la cantidad prepagada no desea hacer uso a TARIFA PLENA Y POR DEMANDA sino alguno de los PLANES O PRODUCTOS ofrecidos por el Proveedor de Servicios, el Usuario deberá manifestarlo inequívocamente y el Proveedor deberá dejar constancia de conformidad con lo establecido en los Articulos 2.2. y 93 de este ordenamiento.*

El usuario podrá conocer las condiciones de vigencia de las recargas a través de los medios de atención.

Para el caso de telefonía y datos cuando el usuario realice una simple recarga, el operador le deberá informar a través de un mensaje de texto –SMS- o un mensaje de voz gratuito el saldo en dinero y la vigencia del mismo. Adicional a lo anterior, para servicios móviles, en este mensaje el operador le debe informar.

~~a. Precio de las llamadas a usuarios del mismo operador~~
~~b. Precio de las llamadas a usuarios de otro operador.~~
~~c. Precio de envío de SMS.~~
~~d. Capacidad de consumo de datos (Megabytes, tiempo o paquetes) y tarifa aplicable.~~
e. Dirección de la página web en la que puede consultar las condiciones tarifarias, el precio de las llamadas internacionales y de servicios especiales y en general, los términos y condiciones de su oferta comercial.

*La página web del operador móvil deberá contener la siguiente información para que el usuario acceda a ella:*

*a. Precio de las llamadas a usuarios del mismo operador*
*b. Precio de las llamadas a usuarios de otro operador.*
*c. Precio de envío de SMS.*
*d. Capacidad de consumo de datos (Megabytes, tiempo o paquetes) y tarifa aplicable.*
*e. Precio de las llamadas internacionales y servicios especiales y el general los términos y condiciones de su oferta comercial.*

*Para el caso de televisión, cuando el usuario realice una recarga, el operador a través de un mensaje de texto, un mensaje USSD, mensaje de voz, o un canal de televisión, de acuerdo con lo que elija el usuario, le deberá informar el saldo en dinero y la vigencia del mismo."*

**CRC/** De la redacción propuesta por Virgin, la CRC considera pertinente incluir en el respectivo artículo una definición para el término "recarga", en aras de generar claridad, por lo cual el primer inciso de este artículo quedará de la siguiente manera:

> *"La recarga es el medio de pago a través del cual un usuario adquiere un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas"*

Respecto de las otras condiciones propuestas en el artículo es de aclarar que la obligación de envío de información respecto de las recargas, solo se encuentra dispuesta para el momento en que el usuario realiza estas. Por el contrario, la información que requiera el usuario en un momento posterior puede ser consultada por él mismo, a través de los distintos medios de atención.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Considera que este artículo constituye un avance en términos de transparencia y calidad de la información respecto de los usuarios de la modalidad prepago, quienes constituyen la gran mayoría de los usuarios de telefonía móvil del país.

Esta universidad considera que la información es la que debe indicarse, como la mínima adecuada para tener conocimiento del servicio que se adquiere. Sin embargo, debido a su extensión, considera que el canal indicado no sea el SMS y, por ello, propone que sea el USSD o cualquier otro medio en el que se suministre información directamente al usuario sin mediar su solicitud previa, es decir, que no sea bajo demanda, como lo es actualmente, donde se privilegia la inercia y el desconocimiento de lo contratado.

**CRC/** Al respecto, es de aclarar que la obligación de envío de información respecto de las recargas, solo se encuentra dispuesta para el momento en que el usuario realiza estas. Por el contrario, la información que requiera el usuario en un momento posterior puede ser consultada por él mismo, a través de los distintos medios de atención.

### 57. ARTÍCULO 55. INFORMACIÓN DURANTE VIGENCIA DE LA RECARGA.

**TIGOUNE**

Indica que por las razones técnicas expuestas con anterioridad, que no es factible la disposición de un canal exclusivo para envío de información específica a usuarios determinados.

**VIRGIN**

Sugiere la siguiente redacción para el presente artículo:

*"INFORMACIÓN DURANTE VIGENCIA DE LA RECARGA. El usuario podrá consultar en cualquier momento a través de los medios de atención ~~su~~ el saldo de las simples recargas, su ~~la~~ vigencia ~~de la recarga~~ y las tarifas que aplican para los servicios. El operador le informará a través de un mensaje de texto~~,~~ o mensaje USSD~~,~~ o mensaje de voz, o un canal de televisión, según corresponda, el vencimiento de la recarga y/o de los planes y productos 24 horas antes que esta ocurra."*

**CRC/** En relación con el comentario de TIGOUNE de conformidad con los argumentos expuestos en el numeral 56 del presente documento, frente al el establecimiento de un canal de televisión como medio de suministro de la información correspondiente a la proximidad del vencimiento de la recarga, procederá a eliminará dicho medio, y se incluirá como opción un mensaje OSD. Es así como se modificará este artículo el cual quedará de la siguiente manera:

*"INFORMACIÓN DURANTE LA VIGENCIA DE LA RECARGA. El usuario podrá consultar en cualquier momento a través de los medios de atención su saldo, la vigencia de la recarga y las tarifas que aplican para los distintos servicios. El operador le informará a través de un mensaje de texto, mensaje USSD, mensaje de voz, o un mensaje OSD, según corresponda, el vencimiento de la recarga 24 horas antes que esta ocurra."*

En relación con la propuesta formulada por VIRGIN, la misma no se acoge en tanto resulta confusa para el usuario el término "simple recarga", no es claro a que se refiere dicho termino.

**58. ARTÍCULO 56. VIGENCIA DE LAS RECARGAS.**

**TIGOUNE**

Solicita que se precise que las tarifas no pueden ser dinámicas, dependiendo las consideraciones específicas de los usuarios, conforme está la redacción, podría suceder que nunca se genere un alza de tarifas debido a que el usuario puede recargar de nuevo antes del vencimiento y por tanto nunca se podría aumentar las tarifas.

De acuerdo con las condiciones técnicas de configuración de los sistemas prepago, solicita revisar la redacción de manera que durante el lapso de cada recarga se respeten las condiciones tarifarias que fueron informadas al usuario hasta que se presente la expiración de la misma o se genere una nueva recarga.

Indica que por ningún motivo la vigencia de la recarga debe confundirse con la vigencia del paquete comercial o la oferta de consumo que el usuario elija para convertir su recarga en planes de consumo específicos. Estos son sustancialmente diferentes, y por tanto se debe mantener la distinción conforme la regulación vigente.

**VIRGIN**

Propone la siguiente redacción: *"Las simples recargas tienen una vigencia mínima de 60 días calendario, los productos y planes adquiridos con las recargas tendrán la vigencia especificada por el proveedor del servicio al estructurar y publicitar los mismos. Las tarifas en la modalidad prepago sólo podrán ser modificadas al alza previa comunicación a los usuarios a través de los canales como SMS o página WEB del operador 30 días antes de la entrada en vigencia de los nuevos planes tarifarios."*

**CRC/** Al respecto es de aclarar que si bien, tal y como se desarrolla en el numeral 5 del presente documento, se reconoce que con ocasión de la recarga se puede acceder a distintas promociones ofrecidas, esto no implica que las tarifas aplicables al momento de la recarga puedan aumentar. Ahora bien, es de aclarar que esta obligación no atiende a una disposición propuesta con ocasión del

presente proyecto regulatorio, sino que por el contrario fue dispuesta por el artículo 72 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual disponía que *"el término de la vigencia de las tarjetas y/o recargas en prepago es de al menos sesenta (60) días calendario a partir de su activación. Las tarifas aplicables al momento de la adquisición de la tarjeta y/o recarga deben mantenerse durante la vigencia de la recarga."*

En línea con lo previamente expuesto, no se acogen los comentarios expuestos.

### 59. ARTÍCULO 57. TRANSFERENCIA DE SALDOS.

**CONFEVOCOLTICS**

Sugiere adicionar a este artículo, que en caso de realizar recargas a líneas que están en modalidad pospago la empresa haga transferencia automática de los valores recargados al saldo pendiente de pago o como abono al valor de la factura a pagar y sin importar el número de veces que pase esta situación. Así como, incluir que en los planes pospago si quedan saldos estos puedan ser consumidos en el mes siguiente.

**AVANTEL**

Sugiere mejorar la redacción del artículo, pues la usada indica que la nueva recarga que se realice dentro de los 30 días siguientes no tendrá costo alguno para el usuario.

**CRC/** En primer lugar es de aclarar que, de acuerdo con estudios realizados por la CRC, se ha evidenciado que no resulta pertinente establecer la obligación de transferencia de saldos bajo la modalidad pospago.

Ahora bien, atendiendo al comentario expuesto frente a la necesidad de modificar la redacción, el mismo se acoge en tanto, el no costo se refiere a la transferencia no a la recarga. Por tanto, se acoge el comentario y se procederá a modificar el artículo el cual quedará de la siguiente manera:

> *"TRANSFERENCIA DE SALDOS. Si a la fecha de vencimiento de la recarga, el usuario tiene un saldo sin consumir, podrá hacer uso de este si realiza una nueva recarga dentro de los 30 días calendario siguientes, sin que la transferencia tenga costo alguno.*
>
> *Si el usuario cambia de modalidad prepago a pospago, los saldos en dinero no consumidos serán transferidos a su nuevo plan."*

## 60. ARTÍCULO 58. CONTROL DE CONSUMO.

**ANDESCO**

Señala que entiende que la motivación de la CRC al proponer la incorporación de esta obligación es atender la inconformidad de los usuarios sobre el conocimiento de los servicios y consumo que corresponde a su pago, pues manifiestan insatisfacción con los valores facturados o con los descuentos realizados al finalizar el período de facturación o la recarga respectivamente, y esta situación estaría ocurriendo a pesar de que los usuarios hoy disponen de los mecanismos de página web y línea de atención para hacer consultas sobre su consumo.

Indica que la OCDE recomendó diversos mecanismos de retroalimentación para que los usuarios pudieran tomar mejores decisiones sobre los productos a adquirir, conociendo sus necesidades reales de consumo. Manifiesta que la OCDE también anotó que algunos operadores de Estados Unidos y Europa ofrecen la posibilidad de que el usuario sea informado de su consumo, previa solicitud del cliente y reconoció que la efectividad de algunos mecanismos de feedback ha sido demostrada, pero en el consumo de energía eléctrica.

Recomienda a la CRC que los mecanismos adicionales de control de consumo sólo sean incorporados al RPU definitivo, únicamente tras haber efectuado pruebas piloto que confirmen ser los más idóneos para orientar la decisión del usuario y atacar la razón de su inconformismo con las facturas.

**TIGOUNE**

Señala que el usuario siempre tiene medios de atención disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana para que pueda recibir la información sobre sus consumos o saldos disponibles. Indica que de presentarse una obligación de informar vía SMS, al finalizar cada llamada y diariamente los saldos disponibles, se perdería la importancia de la información relevante al usuario, convirtiendo dichos mensajes en no deseados o mensajes tipo SPAM. Así mismo, el usuario perdería su posibilidad de elección sobre el tipo de información, cantidad y calidad de mensajes que quiere recibir.

Manifiesta que esta propuesta genera altos impactos, debido a que se impacta toda la operación y sus sistemas. Adicionalmente, si se obliga al envío de SMS a un tercer operador, se generan costos que en todo caso deben ser trasladados a las tarifas lo cual incrementaría inmediatamente las mismas. Todo costo asociado al servicio debe cargarse inevitablemente a la tarifa del usuario.

En cuanto a la verificación de consumo de pospago, expresa que los usuarios de este segmento, ya conocen con claridad los mecanismos de información adicional de su consumo, por lo que se estima que cualquier otro mecanismo significaría perder la oportunidad de remisión de información relevante al usuario, convirtiendo dichos mensajes en no deseados.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

En relación con lo establecido en el artículo 58 de la propuesta el operador considera que la información sobre los consumos de los usuarios se encuentra constantemente disponible a través de los medios dispuestos por los operadores en los medios de atención allí señalados, por lo que estiman, resultaría excesivo e incluso invasivo.

Señala que se encuentran adelantando estudios sobre el comportamiento de sus usuarios prepago y se ha logrado evidenciar que los caracteriza como usuarios informados y que buscan elegir las alternativas que mejores condiciones económicas ofrezca, con lo cual, la información proveída resulta más que suficiente. Por otra parte, los usuarios del servicio prepago hacen las consultas de su consumo de acuerdo a las recargas que realizan, y usando los medios a su disposición. Adicionalmente que le estén llegando mensajes de texto cada vez que hace una llamada puede resultar bastante molesto para los usuarios.

Solicita que dentro de los estudios de economía del comportamiento que viene realizando la CRC, determine cuáles son las verdaderas dificultades y necesidades de los usuarios respecto a los mecanismos de control de consumo, antes de establecer normas que puedan resultar invasivos para los usuarios y que deriven en inversiones o costos innecesarios por parte de los operadores que no sean consecuentes con las realidades y necesidades de los usuarios y del sector.

Indica que la imposición del uso de mecanismos tradicionales puede ir en contravía de las iniciativas innovadoras para diferenciar la calidad en la atención de los usuarios y desincentivarla.

**ASOMÓVIL**

Respecto de la necesidad de informar diariamente y después de cada llamada el consumo y saldo, mediante SMS, para los usuarios prepago, considera que es una obligación onerosa y desmedida, implica desarrollos, costos y automatización de procesos. Más aun cuando en la actualidad el usuario tiene a la mano dicha información, basta con el deseo de consultarla para que este acceda a las herramientas de consulta de su operador.

Considera, que la regulación debe limitarse a garantizarle el acceso a dicha información para cuando el usuario desee consultarla, como se encuentra actualmente en la regulación, y no a forzar una consulta de la misma, lo que aplica tanto para usuarios prepago como pospago.

Indica que el documento de la OCDE establece que existe cierta información que podría ser suministrada por demanda, como lo es para este caso, por lo tanto, se sugiere que la información de consumo en los usuarios prepago esté disponible para cuando se solicite y no tenga que ser enviada cada vez que se realice una llamada.

**ETB**

Considera que debe establecerse que el usuario puede consultar sus consumos máximo 2 veces al día de forma gratuita.

Indica que las inclusiones de la propuesta regulatoria, respecto al presente artículo genera una carga desproporcionada ya que el usuario puede a través de los mecanismos de atención al usuario conocer cuál es su consumo de datos.

**VIRGIN**

Indica que lo incluido con ocasión de la propuesta regulatoria, ya estaba en la regulación hace unos años y se eliminó por inadecuada, es así como pregunta: ¿Por qué vuelven a incluirlo en la regulación ponerlo si el usuario se quejaba de esto por ser molesto? Cuáles son las razones para reversar este cambio cuando el cliente puede consultar sus saldos a través de los medios de atención provistos.?

Señala que una posible solución sería establecer mecanismos de educación y divulgación a los clientes en los que se les enseñe a hacer uso de los diferentes mecanismos de consulta de sus diferentes servicios.

**AVANTEL**

Señala que la modalidad prepago es la que mejor cumple las expectativas de manejo de recursos económicos y de consumo de servicios por parte de los usuarios, pues es el usuario el que determina, según sus necesidades de comunicación y su capacidad de pago, el valor de la recarga.

Señala que la regulación ha sido muy garantista respecto a la información a la que debe tener acceso el usuario, con el fin de que sus decisiones sean informadas y acorde a sus necesidades. Independientemente de los costos que generan para los PRST el cumplimiento de dichas obligaciones de suministro de información, estas son satisfechas a cabalidad; incluso, el RPU establece como una obligación del usuario, el uso adecuado de dicha información. Por lo cual indica que las nuevas obligaciones incluidas resultan desproporcionadas e incoherentes. Esto sin tener en cuenta la molestia que para los usuarios representa la recepción de este tipo de mensajes por cada evento de llamada finalizada. La información sobre consumo y saldo se encuentra satisfecha con la consulta de consumo que está permanentemente a disposición del usuario tanto en la línea gratuita de atención como en la página web.

Señala que lo mismo ocurre en los servicios pospago, donde en cumplimiento de la regulación, los PRST mantiene disponible la consulta de consumo, informan previamente a la contratación del servicio la capacidad contratada, señalan en la factura y en el contrato la fecha de corte de facturación, etc.

**COMCEL**

Señala que no es cierto que los usuarios desconozcan sus consumos, ya que la regulación vigente prevé la posibilidad de consultas por la línea gratuita y por el portal web. Manifiesta que resulta indispensable conocer la evidencia en que se soporta el documento para aseverar que los usuarios desconocen sus consumos y conocer en detalle el procedimiento adelantado por la CRC, para llegar a esta conclusión.

Manifiesta que la regulación vigente prevé mecanismos que le permiten al usuario, modificar la modalidad de servicio o su plan (upgrade o downgrade), resultando innecesarias las modificaciones propuestas, ya que la regulación vigente dota al usuario de todas las herramientas necesarias para tomar decisiones o modificadas en plazos razonables que consideran los procesos internos de los PRST, para que estas se apliquen al servicio contratado.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Manifiesta que aprecia la inclusión de mecanismos para que los usuarios efectivamente conozcan lo que están contratando, con el fin de que tomen decisiones que se ajusten a sus necesidades.

Sin embargo, señala que en algunas ocasiones, estas iniciativas pueden tender a cargar al usuario de información no útil, ya que resulta excesivo e incluso invasivo para estos recibir un SMS no solo al realizar cada recarga (lo cual sí es adecuado), sino al finalizar cada llamada y diariamente para los servicios de datos.

Por lo anterior, propone que se asimile al inciso segundo del numeral 58.1. de la propuesta regulatoria, relativo a la modalidad pospago, en lo que corresponda, de manera que el usuario reciba un SMS o USSD al realizar la recarga, en la mitad de la vigencia de esta y antes de que finalice, con el fin de que el usuario conozca lo que contrató, pueda controlar su consumo durante la vigencia, y al finalizar esta, sepa que es momento de realizar una nueva recarga, beneficiando tanto a usuarios como a operadores.

**CRC/** En primer lugar es de aclarar, que al establecer que el usuario puede consultar de manera gratuita los consumos que ha realizado como mínimo 2 veces al día, no se indica que el usuario puede acceder a este servicio gratuitamente de forma ilimitada, sino que por el contrario tal y como se señala a continuación en dicho artículo en caso que las consultas adicionales a las mínimas ofrecidas por el operador de forma gratuita, generen un costo, el operador le deberá informar dicho valor para que el usuario acepte si decide hacerla o no.

En segundo lugar, es de mencionar que, si bien una de las problemáticas evidenciadas con ocasión del presente proyecto regulatorio es el desconocimiento que tienen los usuarios respecto de sus consumos bajo las modalidades prepago y pospago, lo cual dificulta conocer sus verdaderas necesidades para elegir planes, servicios y operadores. Y que adicionalmente tal y como se evidencia en el Anexo 5 del presente documento, los resultados de los estudios de psicología del consumidor reflejan que el usuario está dispuesto e interesado en recibir información de sus consumos de forma razonable en cuanto a su cantidad.

Pese a lo anterior, con ocasión del Análisis Costo – Efectividad, desarrollado por parte de la CRC respecto de los mecanismos de control de consumo, tal y como se expone en el Anexo 2 del presente documento, se evidenció que la alternativa que permite abordar de forma más efectiva las problemáticas evidenciadas al menor costo posible, es la alternativa correspondiente a mantener las medidas adoptadas mediante la Resolución CRC 3066 de 2011.

Es así como la CRC considera que los mecanismos de control de consumo que resultan más idóneos para cumplir los objetivos dispuestos en el presente proyecto regulatorio, son aquellos que cumplan con las siguientes características:

- Permitir al usuario acceder a la información de sus consumos en el momento que así lo requiera y de forma clara, precisa y simple.
- Promuevan un aprovechamiento de los servicios adquiridos.
- Permitan al usuario conocer y entender sus verdaderas necesidades.
- Sean gratuitos.

De conformidad con lo anterior se procederá a modificar el presente artículo, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"CONTROL DE CONSUMO. El usuario puede consultar de manera gratuita los consumos que ha realizado a través de la página web del operador y de su línea de atención como mínimo 2 veces al día. En caso que las consultas adicionales tengan un costo, el operador le deberá informar el costo de dicha consulta previamente para que acepte si decide hacerla.*
>
> *En cada una de las consultas el operador informará, para cada servicio prestado, el número de unidades consumidas desde la última recarga o desde el último corte de facturación hasta 12 horas previas a la consulta.*
>
> *PARÁGRAFO: Cuando el usuario tenga un servicio de consumo ilimitado (sin restricción alguna frente a tiempo al aire, capacidad o canales de televisión), el operador no tendrá la obligación de activarle para dicho servicio los medios de control de consumo descritos en este artículo."*

**CONFEVOCOLTICS**

Manifiesta que los minutos y segundos de las llamadas realizadas a números elegidos no deberían contemplarse en la cuenta total de prepago y pospago ya que al conteo total de minutos o segundos puede afectar los minutos pagados por el plan cuando es abierto es decir que se llega al total de minutos contados considerándose los minutos gratuitos de llamadas a elegidos.

**GIOVANNI CAPERA**

Sugiere que los minutos y segundos de las llamadas realizadas a números elegidos no deberían contemplarse en la cuenta total de prepago y postpago ya que al conteo total de minutos o segundos puede afectar los minutos pagados por el plan cuando es abierto es decir que se llega al total de minutos contados considerándose los minutos gratuitos de llamadas a elegidos.

**CRC/** Respecto a estos comentarios, se aclara que la forma de facturación o descuento de las recargas realizadas por el operador, deben en todo momento corresponder al plan, promoción u oferta elegida por el usuario. Por lo cual cualquier facturación o descuento contrario a esto, constituye un incumplimiento al contrato o a las condiciones de las promociones u ofertas presentadas por el operador. Por lo cual la CRC no considera necesario hacer esta aclaración en el presente artículo.

**TELMEX**

Solicita que en atención a que el usuario del servicio de televisión por suscripción no realiza consumos, se excluya a este servicio de la aplicación del presente artículo.

**CRC/** La CRC no entiende el fundamento del comentario, en tanto por la razón de ser del servicio de televisión por suscripción se generan consumos en modalidad pospago y prepago.

### 61. ARTÍCULO 59. HISTÓGRAMA DE CONSUMO.

**VIRGIN**

Sugiere la siguiente redacción: *"Para los servicios de telefonía móvil en modalidad pospago, datos móviles en modalidad pospago y telefonía fija, la factura incluirá un gráfico, que le permitirá comparar el consumo real efectuado mes a mes de los últimos 6 meses. Este deberá señalar claramente el tiempo al aire o la capacidad contratada (según corresponda), permitiendo comparar con lo efectivamente consumido."*

**COMCEL**

Señala que no considera oportuna la inclusión del histograma de consumo en la factura como mecanismo de información de consumo al usuario, existiendo mecanismos alternativos que por demanda permiten al usuario acceder a la información requerida sin imponer obligaciones generales

que terminan generando una nueva carta operativa para suministrar información que el usuario no precisa ni valora.

**CRC/** Frente al comentario expuesto por CLARO, es de reiterar que la inclusión del histograma de consumo se encuentra sustentado en el principio de libre elección, es así como, basándose principalmente el fortalecimiento de la relación operador - usuario en este principio, se hace necesario contar con mecanismos de transparencia en cuanto a los elementos esenciales del contrato de prestación de un servicio, que son el servicio que se presta y el valor que el usuario pague por ella. Adicionalmente es de resaltar la importancia de que el usuario tenga información suficiente para que la toma de decisión de consumo corresponda a sus necesidades.

Es así como atendiendo a dichos elementos se establece en el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el histograma de consumo, por lo cual no procede dicho comentario.

Por otra es importante mencionar que, en los ejercicios de Psicología del Consumidor desarrollados en el segundo semestre de 2016, se encontró que, el fuerte de la propuesta de la nueva factura es la forma como se presentan los consumos gráficamente, dado que esta modalidad facilita la comprensión de la información y posibilita que incluso personas con bajos niveles educativos la entiendan.

Finalmente es de mencionar que, tal y como se ha determinado en el artículo 3 de la propuesta regulatoria, así como se encontrará expreso en el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, las modalidades de pago de los servicios de comunicaciones, cuentan con naturaleza, requerimientos y obligaciones distintas. Es así como la CRC no considera conveniente detallar en cada artículo si corresponde a obligaciones bajo la modalidad pospago o prepago, puesto que esto dependerá de las condiciones dispuestas en cada artículo.

## CAPÍTULO IV
## NÚMERO DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

### 62. ARTÍCULO 60. DERECHO A CONSERVAR EL NÚMERO.

**TIGOUNE**

Señala que, frente a los servicios fijos, no es posible garantizar el derecho a conservar el número dado que sí se presenta cambio de tecnología o de domicilio, técnicamente no se puede garantizar el número fijo.

**CRC/** Concordamos con la observación de TIGOUNE, sin embargo, esta situación en servicios de telefonía fija puede considerarse como una razón técnica, por lo que ya se encuentra prevista en la redacción del artículo.

### 63. ARTÍCULO 61. PÉRDIDA DEL NÚMERO CELULAR EN PREPAGO.

**TIGOUNE**

Indica que se debe precisar que la inactividad no solo es en llamadas de voz, sino también por eventos de tráfico de datos, voz o sms.

**CONFEVOCOLTICS**

Manifiesta su desacuerdo con este artículo ya que la línea adquirida en modalidad prepago es del cliente y la empresa no puede obligar al usuario a tener que consumir so pena de perder algo que fue adquirido legalmente. Considera que esta cláusula es abusiva y va en contra de las personas de estratos bajos que pueden pasar meses sin poder recargar la línea o reciben pocas llamadas y muy esporádicas, pero tienen la expectativa que no le van a quitar la línea por no hacer uso frecuente de ella.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Considera que es una disposición poco garantista para el usuario. Por lo tanto, recomienda que se extienda el período de 2 meses a 4 meses, se establezca la forma en la cual el operador dará aviso al usuario y, finalmente, que se amplíe a 1 mes el tiempo de antelación del aviso.

**CRC/** Frente a las solicitudes de la UNIVERSIDAD EXTERNADO y CONFEVOCOLTICS, de ampliar el periodo de inactividad por parte del usuario, para que el operador puede disponer del número, es importante recordar que el recurso numérico es un recurso escaso asignado a los operadores para garantizar la eficiencia del mismo. Por otra parte, es de mencionar que la inactivad a la que hace referencia el artículo no es solo a la realización de recargas, sino a su vez a otras circunstancias, tales como la recepción de llamadas, recepción o envío de mensajes de texto, tráfico de datos, entre otros; por lo cual se evidencia entonces, que dicho periodo no se encuentra exclusivamente asociado a la disponibilidad del usuario de realizar recargas y que para que no resulte una situación sorpresa para él mismo, se establece la obligación de previo aviso. Adicionalmente es de mencionar que este término no surge con ocasión del presente proyecto regulatorio, sino que por el contrario la Resolución CRC 3066 de 2011, disponía en su artículo 71 ya contemplaba esta situación.

Por otra parte, la CRC acoge el comentario de TIGOUNE frente a la necesidad de aclarar los usos del servicio antes de la pérdida del número, por lo cual se procederá a modificar el artículo objeto de discusión, el cual quedará de la siguiente manera:

*"PÉRDIDA DEL NÚMERO CELULAR EN PREPAGO. Si durante un periodo de 2 meses, el usuario no realiza ni recibe llamadas, o no cursa tráfico de datos, o no envía ni recibe SMS, así como tampoco hace recargas ni tiene saldos vigentes; el operador podrá disponer del número de su línea celular, para lo cual este debe darle aviso al usuario con 15 días hábiles de antelación."*

## 64. ARTÍCULO 62. SOLICITUD DE PORTACIÓN.

**ETB**

Manifiesta que la propuesta debe ser consistente y coherente con el resto del clausulado que hace parte el RPU, ya que aquí se señala que la portación se podrá realizar así esté vigente la cláusula de permanencia mínima que se predica para los servicios móviles cuando la misma ya no existe en la regulación.

Indica que se encuentra de acuerdo con disminuir a 1 día el proceso de portabilidad, lo anterior, sin olvidar que dicha modificación implica unos tiempos de implementación, costos y ajustes en los sistemas y en los procesos que están en la actualidad operativos, por lo que se sugiere que el cambio no sea por fases o de manera secuencial, sino que se imponga un solo trámite con un periodo de al menos un 1 año para su implementación definitiva.

Señala que en el análisis adelantado por la Comisión pone de evidencia que el inconveniente más importante frente a la portabilidad es la falta de información sobre el proceso, es así como los operadores desde el punto de vista comercial deberían comprometerse con adelantar campañas internas de sensibilización sobre la existencia y las virtudes de este procedimiento.

**VIRGIN**

Considera que este artículo llevaría a que haya mayor fraude del existente al día de hoy. Debería regularse el tiempo mínimo de permanencia de un usuario portado a un operador. En ese sentido, por las experiencias al respecto propone tomar como ejemplo la Regulación Chilena, que exige un término mínimo de permanencia del usuario, a fin de no generar fraude, desabastecimiento del canal y carrusel comercial.

Manifiesta que el término establecido para el trámite de portación es inadecuado y por ello propone que el trámite de portación se efectué en 2 días a partir de 2017 y continúe así para los años siguientes, pues si bien un día sería conveniente para las portabilidades Port In, son demasiado cortas para poder hacer un análisis de las causales de rechazo en el Port Out.

De otro lado, indica que debe eliminarse del artículo 62 la expresión "aun cuando exista una cláusula de permanencia mínima", porque teóricamente ya no hay permanencia mínima. Aunque llamamos la atención en que hay conductas de operadores que parecerían que esta práctica subsiste.

**COMCEL**

Señala que de los análisis adelantados por la CRC no se identifican problemas asociados con los tiempos de portación, por lo cual considera que el marco del proyecto que se discute, no deben ir encaminados a la reducción de los tiempos regulatorios para surtir el proceso de portabilidad, sino en simplificar la información que sobre el particular se le suministra al usuario.

**CRC/** Frente a la observación de ETB y VIRGIN donde señalan que el artículo no debería hacer mención a las cláusulas de permanencia mínima en cuanto estas ya fueron eliminadas, es de aclarar que en atención a que los operadores pudieron realizar contratos con cláusulas de 36 meses hasta junio del 2014, es posible que algunos usuarios tengan vigentes cláusulas de permanecía hasta junio de 2017, sin embargo con el objetivo de no generar futuras confusiones consideramos pertinente no hacer mención a las mismas en este artículo, sin que ello signifique que podrá limitarse el derecho a la solicitud de portación a los usuarios que aún se encuentran dentro del periodo de cláusula de permanencia, razón por la cual a su vez se eliminará el segundo inciso del artículo denominado "Pago de obligaciones pendientes", así como del artículo objeto de estudio la expresión "aun cuando exista una cláusula de permanencia mínima". De conformidad con lo anterior este artículo quedará de la siguiente manera:

> *"SOLICITUD DE PORTACIÓN. Cuando el usuario desee cambiar de operador manteniendo su número de celular, podrá solicitar ante el nuevo operador (operador receptor) la portación de dicho número".*

Ahora bien, respecto a la solicitud de VIRGIN y ETB de establecer un periodo mínimo antes de poder realizar una solicitud de portación sucesiva a otra, esta Entidad considera que, los beneficios percibidos por el usuario en forma de menores costos de cambio, superan los riesgos de fraude y carrusel comercial expuestos en la observación, los límites propuestos en la observación (máximo una solicitud de portación por trimestre o cada 60 días) se constituyen en barreras al cambio que reducen los niveles de libre competencia buscados por esta Comisión.

### 65. ARTÍCULO 63. INFORMACIÓN DE PORTACIÓN.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

## 66. ARTÍCULO 64. TRÁMITE DE PORTACIÓN.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Manifiesta que considera innecesario y totalmente injustificado que se reduzca el tiempo de portación, máxime si se trata de solucionar con esta medida un tema de desconocimiento del mecanismo, entonces la solución debería ser otra, adicionalmente como la misma Comisión reconoce en el documento soporte en las gráficas 10 y 11, la penetración de la portabilidad numérica móvil ha estado muy por encima de las metas proyectadas, por lo que el argumento del desconocimiento no se entiende desde esa estadística.

Señala que un porcentaje importante de usuarios, eligen la fecha de portación teniendo en cuenta sus propias necesidades y ciclos de facturación.

Considera fundamental que en este aspecto el proyecto regulatorio este muy coordinado con otros proyectos regulatorios que pueden o bien afectar lo aquí propuesto, o que lo propuesto en este régimen impacte en otros proyectos o normas vigentes relacionadas con portabilidad numérica, por lo que se requiere que este tema sea abordado de manera integral.

**TIGOUNE**

Manifiesta que la reducción propuesta generará un impacto positivo en la percepción del usuario, pues al tener menor tiempo de espera para la ejecución de su solicitud, se reducen sus temores frente al proceso. Señala que el mayor impacto sobre el usuario se tendrá en el momento que el tiempo de portación se reduzca al punto de realizarse dentro del mismo día, incluso de manera inmediata, pues el usuario se sentirá más confiado para realizar el proceso. Por tanto, considera que ese debe ser el tiempo que debe establecerse.

Indica que, atendiendo a las condiciones técnicas de los sistemas asociados para la portación, y con la finalidad de minimizar dificultades que se puedan presentar con una implementación escalonada como la propuesta, se solicita unificar los tiempos de manera que se dé un término de implementación razonable y se llegue a surtir el proceso de portación de manera inmediata.

**VIRGIN**

Sugiere la siguiente redacción: *"El usuario podrá elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación. El plazo máximo de portación será de 2 días hábiles a partir del 1 de enero de 2017, ~~1 día hábil a partir del 1 de enero de 2018 y dentro del mismo día a partir del 1 de enero de 2019.~~"*

**AVANTEL**

Manifiesta que la propuesta de disminución de los tiempos de respuesta de la portación demanda modificaciones tanto a la regulación como a los procesos y procedimientos técnicos y operativos que a su vez implican inversiones que no se ven justificadas en el análisis presentado por la CRC y con fundamento en el cual se propone el ajuste a los tiempos.

Señala que para cumplir con un tiempo de respuesta de portabilidad en 2 días, es necesario adecuar el proceso ajustando los tiempos de validación del ABD y los PRST, debiendo modificar el esquema del proceso desde el ABD para cumplir los nuevos tiempos. En el caso de respuesta en 1 día, además de la adecuación antes mencionada, es necesario generar desarrollos técnicos que permitan el cumplimiento de proceso toda vez que no se cuenta con la capacidad operativa y además deberá duplicarse el talento humano dispuesto para dicha labor. Indica que a las inversiones de desarrollos tecnológicos debe sumarse la inversión en ampliación de disponibilidad de la plataforma de la base de datos.

Solicita tener en cuenta que para poder dar respuesta de portación dentro del mismo día corresponderá a la CRC especificar las condiciones del proceso ya que no existiría una ventana de cambio a media noche, lo cual significaría un cambio en la regulación vigente y a su vez, el cambio operativo de la Portabilidad en Colombia.

Por lo anterior, solicita a la CRC mantener los tiempos como se encuentran actualmente, dado que las necesidades actuales no justifican su modificación. En caso de mantener la iniciativa de disminuirlos, solicita tener en cuenta que cada ajuste de tiempos anual en el proceso requiere diferentes cambios que generan costos para la compañía, por lo cual, debe analizarse si resulta menos impactante generar un único ajuste en tiempos y no como está planteado (de manera gradual), en todo caso, previendo un período de implementación de las modificaciones de por lo menos 1 año.

**JILMAR HERNÁNDEZ**

Manifiesta que en términos de protección del consumidor la portabilidad numérica debe ser un trámite integral para los usuarios de las líneas, no solo para cambiar de operador, sino también para traspaso de planes pospago.

**COMCEL**

Señala que los esfuerzos de la CRC, en el marco del proyecto que se discute, no deben ir encaminados a la reducción de los tiempos regulatorios para surtir el proceso de portabilidad, sino en simplificar la información que sobre el particular se le suministra al usuario, con el propósito de garantizar la identidad entre el problema detectado y la solución propuesta para el mismo.

**CRC/** Frente al comentario de ETB y COMCEL, donde manifiestan que el verdadero problema identificado en el documento de soporte de la propuesta es la falta de información y no la disminución de tiempos, es de mencionar que durante el segundo semestre de 2016, la CRC adelanto ejercicios de

psicología del consumidor para determinar las mejores alternativas regulatorias, los mismos constituyen un Anexo del presente documento de respuesta a comentarios. De los resultados de dichos ejercicios, resulta claro que si bien los usuarios valoran la agilidad en el trámite y consideran ideal que la portación se realice en el mismo día, también es cierto que la principal barrera para la realización del trámite es el desconocimiento y la percepción de que este resulta engorroso, una alternativa para aumentar la confianza y disminuir las barreras del trámite, es que los operadores gestionen la transferencia de saldos pendientes entre receptor y donante.

Respecto a los impactos que la reducción escalonada de tiempos acarrearía, manifestados en las observaciones de ETB, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, TIGOUNE, AVANTEL y COMCEL, la CRC considera pertinente evaluar los mismos de una manera integral en un proyecto regulatorio dedicado a dicha materia, a desarrollar posteriormente.

De conformidad con lo anterior se mantendrán los términos dispuestos actualmente, por lo cual se procederá a modificar el presente artículo, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"TRÁMITE DE PORTACIÓN. El usuario podrá elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación. El plazo máximo de portación será de tres (3) días hábiles."*

### 67. ARTÍCULO 65. PAGO DE OBLIGACIONES PENDIENTES.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

## CAPÍTULO V
## SERVICIOS ADICIONALES

### 68. ARTÍCULO 66. INFORMACIÓN DE SMS Y MMS.

**AVANTEL**

Se hacen extensivos los comentarios relacionados con el contenido del contrato en relación con los servicios móviles, en la medida que el contrato se encuentra regulado en su totalidad en el modelo de Contrato Único de servicios móviles pospago.

**CRC/** Frente a este artículo, es de aclarar que esta disposición no constituye una inclusión del presente proyecto regulatorio, sino que por el contrario proviene de la Resolución CRC 3066 de 2011. Adicionalmente es de aclarar que el contrato marco para servicios móviles, dispone de un espacio para este servicio.

## 69. ARTÍCULO 67. ENVÍO DE SMS, MMS, Y MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DATOS NO ESTRUCTURADOS (USSD) CON FINES COMERCIALES Y/O PUBLICITARIOS.

**Numeral 67.3**

**VIRGIN**

Considera que debe ser el generador del broadcast de mensajes, el responsable del filtro en el RNE ya que es él quien se beneficia de dicho broadcast y quien genera el potencial problema para el cliente.

**CRC/** No se acoge el comentario. Al respecto es de aclarar en primer lugar que frente a este numeral no se están generando modificaciones respecto del pasado Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Adicionalmente es de mencionar que el tercero que se beneficia del broadcast, no se encuentra habilitado para acceder al Registro de Números Excluidos ni tampoco para generar este tipo de acciones.

**Numeral 67.6**

**ETB**

Manifiesta que en la actualidad ni la CRC ni los operadores tienen la posibilidad de compartir el RNE entre los demás operadores; cada operador comparte a la CRC sus números excluidos, pero no hay ninguna base que logre compartir entre todos los operadores, por tal razón cuando el usuario cambia de operador debe ser él mismo el obligado -como es lógico- a inscribir de nuevo su número al RNE. Indica que, para cumplir la obligación descrita en el numeral en mención, se deberían adelantar implementaciones y desarrollos importantes tanto en la CRC como en los sistemas de todos los operadores, generando cargas desproporcionadas, innecesarias y onerosas para un trámite que no es altamente demandado por los usuarios, y que no genera real molestia por parte de los usuarios contactados.

**CRC/** Atendiendo a los comentarios expuestos, se modifica el presente numeral, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"Cuando el usuario porte su número a un nuevo operador y este haya sido registrado previamente en el RNE, el usuario deberá actualizar la respectiva inscripción."*

**Numeral 67.7**

**TIGOUNE**

Señala que no observa la necesidad de su inclusión, manifiesta que para este propósito existe el Registro de Números Excluidos, de efectuar lo contrario, no tendría sentido dicho registro.

**CRC/** Es de aclarar que esta no es una nueva disposición sino que se trata de una medida incluida en la Resolución CRC 3066 de 2011, adicionalmente tal y como lo evidencian los otros numerales, el Registro de Número Excluidos no abarca los mensajes a través del servicio de datos no estructurados -USSD-, por lo cual esta Entidad considera imperioso que en este numeral se indique expresamente que el usuario solo recibirá este tipo de mensajes, con contenido comercial o publicitario cuando haya solicitado expresamente su envío.

**Numeral 67.9**

**VIRGIN**

Plantea que el control de la ilegalidad no se puede traspasar a los proveedores del servicio, ya que se trata de números que no se pueden controlar a menos que se efectúen cuantiosas inversiones que encarecerían considerablemente el servicio y no van con el modelo de dinamización del mercado de los OMV e impediría el surgimiento de modelos de negocio basados en publicidad.

**CRC/** Contrario a lo dispuesto en este numeral es de aclarar que esta no constituye una nueva disposición, sino que por el contrario fue dispuesta por el Parágrafo 2 del artículo 103 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

**70. ARTÍCULO 68. SMS ENVIADOS DESDE INTERNET.**

**COMCEL**

Considera que la redacción propuesta es desafortunada, en la medida que no es claro si el mensaje no genera costo, para el remitente o para el receptor. Por ello, solicita tener en cuenta la regla vigente para el efecto en el artículo 104 de la resolución CRC 3066 de 2011, en el sentido de establecer que el mensaje será gratuito para el remitente y cobrado al receptor, previa aceptación del mismo.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Manifiesta que no es claro quién asumirá ahora el valor por el envío de estos SMS, ya que la regulación vigente establece que los cargos por la transmisión se generan para el receptor del mensaje, a menos que el proveedor del servicio establezca una modalidad de cobro diferente.

**CRC/** Atendiendo los comentarios presentados y en aras de generar claridad se procederá a modificar el presente artículo, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"Los SMS que son enviados desde Internet a un teléfono móvil no pueden ser cobrados al usuario receptor de los mismos."*

### 71. ARTÍCULO 69. INFORMACIÓN Y CONTROL DE CONSUMO.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

### 72. ARTÍCULO 70. INFORMACIÓN PREVIA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

### 73. ARTÍCULO 71. INFORMACIÓN DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR SUSCRIPCIÓN.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

### 74. ARTÍCULO 72. MANIFESTACIÓN DE LA VOLUNTAD DEL USUARIO.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

### 75. ARTÍCULO 73. NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

### 76. ARTÍCULO 74. FACTURACIÓN.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

### 77. ARTÍCULO 75. ESTANDARIZACIÓN PALABRAS CLAVE.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

### 78. ARTÍCULO 76. CANCELACIÓN DE UN SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN.

**TIGOUNE**

Manifiesta que se evidencia un error de transcripción en la remisión al artículo 96, debe modificarse por artículo 75.

**CRC/** Se acoge el comentario y se procederá al respectivo ajuste, de acuerdo con la numeración de la resolución final que contenga el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

### 79. ARTÍCULO 77. CONDICIONES DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL.

**TIGOUNE**

Respecto del numeral 77.2, señala que tiene una imposibilidad técnica de ofrecer las opciones al usuario que allí se menciona esto debido a las condiciones propias del servicio de roaming.

En cuanto al numeral 77.3, manifiesta que actualmente no se cuentan con los desarrollos para lograr su cometido, por lo que su logro no solo dependería del operador de red en Colombia, sino también de la disponibilidad técnica por parte del operador al que se interconecta la red para brindar servicio al usuario en roaming internacional.

**ETB**

Sugiere que se implemente como medio de comunicación desde el exterior con el usuario la página web del operador, y desde allí se puedan realizar estas configuraciones, incluyendo la activación del servicio. Señala que la marcación gratuita a su línea de SAC se habilita cuando nuestros clientes activan el servicio de Roaming.

**VIRGIN**

Manifiesta que no todos los proveedores de servicios ofrecen Roaming Internacional. Por ello sugiere modificar este artículo quede claro que sólo obliga al operador que ofrezca el servicio de Roaming internacional.

**AVANTEL**

Señala que no debe hacerse obligatorio el suministro de Código USSD para gestionar servicios prestados por el PRST en tanto: (i) dicha modalidad no hace parte de los medios de atención obligatorios para recibir y tramitar solicitudes de los usuarios y (ii) no todos los operadores poseen plataformas de gestión de USSD y contratar este servicio con terceros resulta costoso en la medida que dichos cargos no se encuentran regulados.

Frente al numeral 77.5, indica que no queda claro el contenido del SMS que se debe enviar al usuario, además no tiene sentido sobrecargar al usuario enviándole SMS cada día con la misma información, si se tiene en cuenta que es una tarifa fija cuyas condiciones y vigencia son informadas al usuario antes de adquirir el paquete, además se le informa la tarifa y la vigencia del servicio al momento de su activación.

Frente al numeral 77.6. solicita aclarar que el mensaje del literal a. debe enviarse sólo a los usuarios del servicio de datos por demanda, puesto que, en relación con los usuarios del servicio de datos con una tarifa fija, tanto la tarifa como la capacidad del paquete son fijas e informadas al usuario antes de adquirirlo. Por lo tanto, e independientemente del consumo generado por el usuario en el transcurso del día, la tarifa no cambiará.

**CRC/** Frente a los comentarios expuestos en relación con este artículo, los mismos no proceden en tanto a que con ocasión de la Resolución 4424 de 2014 (por la cual se modificó la Resolución CRC 3066 de 2011 en relación con las condiciones de prestación del servicio de roaming internacional), se adelantó el correspondiente proceso de discusión, razón por la cual, al no incluirse obligaciones nuevas mediante el presente proyecto regulatorio frente a esta temática, no se encuentra justificación para adelantar nuevas discusiones.

### 80. ARTÍCULO 78. LIBRE ELECCIÓN DEL OPERADOR DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

### 81. ARTÍCULO 79. SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA.

**ETB**

Llama la atención en que la redacción del mismo debe estar alineada con lo dispuesto en el Sistema Nacional de Emergencias recientemente publicado.

**CRC/** Al respecto es de aclarar que el proyecto regulatorio de Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencias fue trabajado en línea con el presente proyecto regulatorio, razón por la cual no se presentan disposiciones contrarias entre ambos regímenes. Ahora bien, para generar claridad se procederá a hacer referencia a la norma que contiene las reglas, lineamientos y obligaciones de los PRST frente a dicho Sistema en Colombia. De conformidad con lo anterior el presente artículo será modificado y quedará de la siguiente manera:

> *"El usuario podrá en cualquier momento, pese a que su servicio se encuentre suspendido o no cuente con saldo, realizar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia. Estos son: atención de desastres, policía, bomberos, número único de emergencias, ambulancia, tránsito departamental, tránsito municipal, cruz roja, defensa civil, asistencia de emergencias, o cualquier otro comprendido en la modalidad 1 de la clasificación de la numeración 1XY, en los términos dispuestos en la Resolución CRC 4972 de 2016 o aquella norma que la modifique o sustituya."*

## SECCIÓN 6
## SERVICIOS ADICIONALES EN TELEFONÍA FIJA

### 82. ARTÍCULO 80. BLOQUEO DE LLAMADAS.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Solicita revisar el alcance, y la pertinencia de mantener estas medidas teniendo en cuenta la situación del mercado. Específicamente solicita dejar a libre elección de los operadores si se prestan o no este

tipo de servicios, pues considera que su imposición no encuentra fundamento, a menos que sean necesarios e indispensables para el ejercicio de los derechos de los usuarios.

**CRC/** Al respecto una vez analizadas las condiciones que llevaron al establecimiento de la medida y la evolución en la prestación de servicios fijos, esta Comisión considera necesario mantener la propuesta, pues la misma hace parte del conjunto de medidas orientadas a evitar los "cobros sorpresa" y representa un instrumento a través del cual los usuarios pueden controlar los consumos en ambientes donde puede haber múltiples usuarios y un único contratante (empresas, familias, etc.).

### 83. ARTÍCULO 81. IDENTIFICADOR DE LLAMADAS.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Solicita revisar el alcance, y la pertinencia de mantener estas medidas teniendo en cuenta la situación del mercado. Específicamente solicita dejar a libre elección de los operadores si se prestan o no este tipo de servicios.

**CRC/** Al respecto una vez analizadas las condiciones que llevaron al establecimiento de la medida y las evoluciones en la prestación de servicios fijos, esta Comisión considera pertinente mantener la propuesta, atendiendo a que el servicio de identificador de llamadas contribuye a la prevención de fenómenos de extorsión y se constituye como una medida de seguridad para los usuarios.

### 84. ARTÍCULO 82. SERVICIO DE NÚMERO PRIVADO.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Solicita revisar el alcance, y la pertinencia de mantener estas medidas teniendo en cuenta la situación del mercado. Específicamente solicita dejar a libre elección de los operadores si se prestan o no este tipo de servicios.

**CRC/** Al respecto una vez analizadas las condiciones que llevaron al establecimiento de la medida y las evoluciones en la prestación de servicios fijos, esta Comisión considera pertinente mantener la propuesta, debe aclararse que artículo 82 de la Resolución 3066 de 2011 establecía la obligación del suministro de dicho servicio y es en estos mismos términos se mantiene en la resolución. Es importante aclarar que esta medida regulatoria tiene como objeto brindar al usuario la posibilidad de adoptar medidas de seguridad, respecto a las llamadas salientes.

## 85. ARTÍCULO 83. SERVICIO DE INFORMACIÓN DEL NUEVO NÚMERO.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Solicita revisar el alcance, y la pertinencia de mantener estas medidas teniendo en cuenta la situación del mercado. Específicamente solicita dejar a libre elección de los operadores si se prestan o no este tipo de servicios.

**ASOMÓVIL**

Manifiesta que no encuentra sustento ni análisis que justifiquen este artículo.

**CRC/** Al respecto una vez analizadas las condiciones que llevaron al establecimiento de la medida y la evolución en la prestación de servicios fijos, esta Comisión considera pertinente mantener la propuesta. Es de aclarar que esta medida no atiende a una nueva inclusión del presente proyecto regulatorio, sino que por el contrario, ya el artículo 79 de la Resolución 3066 de 2011 establecía esta obligación de suministro de este servicio y es en estos mismos términos se mantiene en el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

## 86. ARTÍCULO 84. SERVICIO DE REENRUTAMIENTO DE LLAMADAS.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

El operador solicita la revisión del alcance y la pertinencia de mantener estas medidas teniendo en cuenta la situación actual del mercado, solicita dejar este articulo como una opción de libre elección del operador.

**CRC/** Al respecto una vez analizadas las condiciones que llevaron al establecimiento de la medida a la evolución en la prestación de servicios de comunicaciones fijos, esta Comisión considera pertinente mantener la propuesta como medida de protección de los usuarios de telefonía fija donde no se cuenta la con portabilidad numérica, sin embargo, atendiendo a posibles confusiones respecto a la finalidad del presente artículo, la redacción del mismos será ajustada, y quedará de la siguiente manera:

> *"SERVICIO DE ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS. El usuario podrá solicitar el enrutamiento de sus llamadas a un número distinto del contratado, incluso si el número de destino ha sido asignado a otro operador, el costo de este servicio debe ser informado por el operador de la línea y aceptado por el usuario antes de que inicie su prestación."*

# TÍTULO V
# TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS –PQR- Y MEDIOS DE ATENCIÓN

## CAPÍTULO I
## TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS

### 87. ARTÍCULO 85. PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS –PQR.

**TELEBUCARAMANGA**

Manifiesta que se requiere precisar si ante la eliminación del trámite de PQR, el tema quedará regulado en estrictez a lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

**CONFEVOCOLTICS**

Solicita que se acepten los derechos de petición sin cuestionamiento alguno, bien sean de manera verbal, escrito, a través de las redes o plataforma.

Se sugiere que debería de considerarse entre los temas de negativa también la compensación y temas relacionados con la calidad en la prestación del servicio, o inconformidades en las revisiones técnicas, con el fin de no dar lugar a que las empresas limiten los recursos a los temas descritos en el numeral 85.3. de la propuesta regulatoria.

**ETB**

En relación con el Título V de la propuesta regulatoria y particularmente con lo definido en el Capítulo I Trámite de Peticiones, Queja/Reclamos y Recursos, manifiesta que debe tenerse claro que la definición de queja o reclamo se trata de una manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios de telecomunicaciones y televisión, es decir debe expresamente incluirse que esta inconformidad se trata de los servicios antes descritos, ya que los operadores pueden prestar otros servicios diferentes a telecomunicaciones y televisión los cuales no son objeto de esta regulación.

**TV AZTECA**

Sugiere incluir la competencia de la ANTV en materia de televisión, para efectos de emitir las decisiones que en virtud del recurso de apelación resulten procedentes. Lo anterior, teniendo en cuenta que la expedición da este nuevo régimen pretende simplificar y unificar disposiciones relacionadas con los sectores de Telecomunicaciones y Televisión, frente lo cual, resulta esencial determinar la competencia de la ANTV frente a los recursos que se presenten en materia de Televisión.

**TELMEX**

Expresa que es importante que la CRC diferencie una de una simple solicitud de información, ya que estas últimas no deberían ser objeto de medición por parte de las autoridades competentes en atención a, (i) los volúmenes en que se presentan, y (ii) en que la solución se satisface con entregar la información solicitada, pero no implican el satisfacer una petición del usuario que impacte los servicios prestados.

**GIOVANNI CAPERA**

Sugiere que debería de considerarse entre los temas de negativa también la compensación y temas relacionados con la calidad en la prestación del servicio, o inconformidades en las revisiones técnicas, con el fin de no dar lugar a que las empresas limiten los recursos a los temas descritos en el numeral 85.3 de la propuesta regulatoria.

**COMCEL**

Solicita aclarar las razones por las cuales se está ampliando el término con el que cuenta el usuario para presentar recursos en vía administrativa. De igual manera solicita informe las razones por las cuales no se extendió el plazo otorgado al PRST para el envío de los expedientes la SIC, para efectos del agotamiento del recurso de apelación.

**OMAR AYALA**

Las fallas técnicas o incumplimiento de los acuerdos contractuales son las quejas más frecuentes que se elevan al operador y frente a las cuales el usuario está completamente indefenso y no se permite tan siquiera que la SIC se entere de estos casos.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Señala que es importante que se armonice este acápite con la iniciativa "Calidad Digital' que impulsa el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en la cual se da la posibilidad de instaurar una PQR desde la aplicación web o desde la aplicación instalada en los móviles.

Siendo así, debe establecerse cómo va a funcionar este mecanismo de recepción de PQR para dar respuesta oportuna a los usuarios.

**CRC/** Sea lo primero mencionar que el trámite de peticiones quejas y recursos continúa vigente. El artículo 85 de la propuesta regulatoria, presenta de forma simplificada las definiciones de petición, queja y recursos.

El proyecto en efecto diferencia entre una simple solicitud, una queja o un recurso, los cuales deben ser registrados a efectos de evaluar la gestión de los operadores por parte de la autoridad de vigilancia y control. Desborda las facultades de la CRC establecer nuevas reglas en materia de facultades de la autoridad de vigilancia y control en lo que se refiere al servicio de televisión.

Respecto de los términos para su presentación, estos se han ajustado a la legislación, lo cual coincide con la práctica vigente por parte de los operadores. Esta comisión no encuentra fundamento para ampliar el plazo otorgado a los operadores para el envío de los expedientes la SIC, para efectos del agotamiento del recurso de apelación.

Finalmente es de aclarar que si bien, tal y como se dispone en el acápite denominado "Medios de Atención al Usuario", el operador puede disponer de nuevos medios adicionales a los obligatorios, dando cumplimiento a las reglas allí dispuestas, es de aclarar que el establecimiento de una aplicación no resulta ser uno de estos mecanismos obligatorios, lo cual no obsta para que en el caso que el operador decida ofrecer al usuario dicha opción para la presentación de PQR, deba dar cumplimiento a los requisitos generales dispuestos para los medios de atención y al procedimiento legal para su trámite.

## 88. ARTÍCULO 86. PRESENTACIÓN DE PQR.

**DIRECTV**

Manifiesta que esta propuesta de artículo es otro de los ejemplos de medidas que no tienen un sustento fáctico y que pretende solucionar una problemática inexistente en el servicio de televisión por suscripción. El análisis de la CRC expuesto en el documento soporte, no evidencia la necesidad de extender la obligación de asignación de CUN a los operadores de televisión por suscripción. No existe ninguna situación diagnosticada, ni mucho menos probada, sobre la insatisfacción de los usuarios con el actual esquema de recepción, trámite y atención de PQR de televisión.

Señala que el regulador incurre en el error de confundir la unificación de regímenes con la equiparación de medidas, sin considerar las situaciones particulares de cada servicio. Si se remite a la regulación vigente sobre la materia, contenida en el artículo 36 del Acuerdo CNTV 011 de 2006, se puede concluir que a pesar de ser una medida que data desde hace más de diez años, contiene una redacción razonable, oportuna, suficiente y que ha permitido a los operadores de televisión por suscripción competir no solo con tarifas y planes, sino también con niveles de atención al cliente.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Considera que debe permitirse al operador adelantar adecuadamente el deber que se le impone de responder las PQR, por lo que sugiere que el usuario debe suministrar los números de líneas o de cuentas asociadas a los servicios materia de PQR, y por supuesto el servicio sobre el que formula la

PQR, igualmente, debería informar la dirección en que quiere que se le haga la notificación porque no en todos los casos la solicitud verbal puede ser resuelta en ese momento.

Indica que es indispensable que en las PQR escritas y en el formulario de presentación de PQR a través de la oficina virtual, se incluya la línea o cuenta y servicios materia de la solicitud del usuario.

Señala que hay que tener en cuenta que el usuario del servicio puede ser diferente del suscriptor del mismo, por lo que, si no se aportan datos adicionales al nombre, número de identidad y motivo de la PQR, es posible que el operador no tenga elementos necesarios para atender la solicitud del usuario.

**TIGOUNE**

Respecto de la referencia de identificar las PQR de televisión con el CUN desarrollado por la SIC, se indica que de conformidad con la Ley 1507 del 2012 la ANTV es la única interlocutora respecto de los servicios que reciba el televidente. En dicho sentido la SIC, entidad responsable del CUN no cuenta con la competencia para atender los asuntos correspondientes respecto de televisión.

**ETB**

Señala que respecto a la posibilidad que todas las PQR sean presentada por cualquiera de los medios de atención al usuario, es necesario que la Comisión tenga en cuenta que por seguridad de los mismos usuarios existen trámites que requieren la presentación personal, como lo son:

- Negación de la relación contractual
- Suplantación de identidad
- Desbloqueo por hurto
- Portación
- Cesión de contrato
- Garantía de equipo
- Soporte técnico

Respecto a la asignación del CUN para los servicios de televisión, en la medida que la SIC estableció los lineamientos que desarrolló esta obligación, y este no es competente para los servicios de televisión, indica que es necesario que en lo que respecta a la competencia frente a los servicios de televisión se regule lo relacionado con su asignación, esto es: estructura, tipologías, anulación, cancelación, improcedencia de asignación. Para tal fin, resulta adecuado que la Comisión amplié el plazo para la implementación del CUN en los servicios de televisión.

**TV AZTECA**

Sostiene que en relación con esta disposición se sugiere incluir el Correo electrónico, la dirección y el medio a través del cual, el usuario desea que se le conteste su PQR. Lo anterior se considera necesario, toda vez que el usuario no siempre desea ser contactado en la dirección y/o electrónica que el operador

tiene registrada en su base de datos. Adicionalmente, es importante tener en cuenta que en algunas ocasiones se presentan cambios sobre estos datos, que el usuario no reporta oportunamente ante el operador. Por otra parte, el usuario no siempre desea ser contactado a través del mismo medio por el que presentó su PQR, por lo tanto, resulta necesario que este manifieste el medio por el cual desea obtener respuesta.

**TELMEX**

Expresa que ciertas PQR, en especial aquellas que se refieren a modificación o cancelación de los servicios y tarifas, cancelación del contrato, suspensión temporal, información personal, activación de discados, traslados, quejas por suplantación, entre otras, que impliquen disposición de derechos, deben ser presentadas a través de aquellos medios de atención que permitan validar (a través de cualquier medio) la calidad de suscriptor, de la persona que la presenta. En este sentido para este tipo de PQR la presentación de las mismas por parte de un tercero, estará supeditada a los requisitos que establezca el operador para dar viabilidad a la misma.

Indica que existe otro tipo de PQR que pueden ser presentadas por el suscriptor y/o usuarios, sin que sea necesario validar calidades especiales, ya que no afectan la prestación del servicio. Estas PQR si pueden ser presentadas a través de cualquier medio de atención, ya que no requieren de una persona cualificada para su presentación.

Por otra parte, manifiesta que no es procedente la implementación del CUN para el servicio de televisión, ya que este mecanismo ha sido implementado únicamente para servicios de TIC en atención a las facultades que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio sobre estos últimos.

**EMCALI**

Manifiesta que en caso de PQR verbal, se sugiere que en el evento en el que el usuario desee que la respuesta se emita de forma escrita, el usuario deberá además indicar la dirección física o electrónica de notificación para que de este modo el operador pueda proceder.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Recomienda revisar la redacción de este artículo. Igualmente, sugiere mayor precisión determinando que: PQR de forma verbal, se refiere a aquella interpuesta a través de la línea telefónica o presencialmente en las oficinas físicas; y PQR de forma escrita, es aquella que se presenta por medio físico, por página web o a través de redes sociales.

También considera que frente a aquellas PQR presentadas por medio de la línea telefónica, el CUN deba ser remitido por SMS, en lugar de ser dictado al usuario durante la llamada, porque puede prestarse para imprecisiones.

Finalmente, considera importante que se establezca la facilidad y cercanía en la interposición de PQR, para los adultos mayores y personas con discapacidad.

**CRC/** Frente a los comentarios orientados a no extender la obligación de asignación de CUN a los operadores de televisión, esta Comisión encuentra esta observación válida en la medida en que el CUN ha sido integrado entre los PRST y la SIC, entre otras razones, a efectos que los usuarios puedan realizar el seguimiento a los trámites de peticiones, quejas y recursos de reposición y apelación, ante su propio operador o ante la SIC. Esta herramienta no ha sido implementada en los servicios de televisión, por lo cual se procederá a ajustar el presente artículo, en el sentido de indicar que para el caso de dicho servicio, el operador le deberá informar el respectivo número de radicado.

En relación con la información que debe aportar el usuario al momento de presentar la PQR, la CRC encuentra sentido en solicitar la adición de información como el número de la línea o de cuenta y el servicio respecto del cual formula la PQR, así como el mecanismo a través del cual quiere recibir la respuesta. Evidentemente existen trámites que requieren la identificación de la persona que formula la PQR, para estos efectos en operador contará con los mecanismos de verificación de identidad previstos en la legislación y la regulación vigentes. Adicionalmente es de aclarar que la posibilidad de la presentación de cualquier PQR a través de cualquiera de los medios de atención, no constituye una inclusión del presente proyecto regulatorio, sino por el contrario se encuentra vigente en virtud de la Resolución CRC 3066 de 2011.

De conformidad con lo anterior, se procederá a modificar el presente artículo, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"PRESENTACIÓN DE PQR. El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención, así el servicio se encuentre suspendido. En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.*
>
> *Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación, el número de la línea o de cuenta, el motivo de su solicitud.*
>
> *Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.*
>
> *Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un Código Único Numérico –CUN-, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de*

*Industria y Comercio –SIC. Para el caso del servicio de televisión por suscripción, el operador solo le informará al usuario la constancia de la presentación de su PQR y el número de radicación."*

## 89. ARTÍCULO 87. RESPUESTA PQR.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Indica que en la redacción del artículo 87 de la propuesta se establece que dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de una PQR, el operador dará respuesta a través del mismo medio de atención que fue presentada, a menos que el usuario elija otro medio, con lo que resulta muy positivo que esta respuesta ya no sea notificada en los términos de la Ley 1437 de 2011, sino que sea comunicada al usuario en los términos allí establecidos, no obstante debe guardarse coherencia en todo el articulado pues en el inciso final del artículo 90 de la propuesta regualtoria se habla de que la respuesta será notificada al usuario a través del mismo medio por medio del cual presentó la PQR.

Ahora bien, en relación con los incisos segundo y tercero del artículo 87, sugiere dar más claridad a la redacción, en el sentido de indicar que el silencio administrativo positivo, procede únicamente cuando vencido el término de los 15 días el operador no da respuesta a la misma.

**TIGOUNE**

Indica que se presenta un vacío respecto de la comunicación de la respuesta, por lo que se solicita su armonización con lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1755 del 2015.

**METROTEL**

Manifiesta que se debe aclarar que la respuesta al PQR se emitirá dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la PQR, pero que su notificación se realizará en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.

**TELEBUCARAMANGA**

Señala que se debe aclarar que la respuesta al PQR se emitirá dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de la PQR y que su notificación se realizará en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.

**TV AZTECA**

Sugiere aclarar que el término de 15 días hábiles siguientes a la presentación de la PQR con los que cuenta el operador para dar respuesta al usuario, empiezan a contarse a partir del día siguiente a su

presentación. Considera necesario incluir esta precisión, toda vez que no todos los usuarios tienen claro a partir de qué momento empieza contarse el término mencionado. Cabe anotar que esta precisión ya se encontraba definida en el artículo 40 de la Resolución 3066 de 2011 y resulta importante mantenerla en la nueva propuesta.

Frente al párrafo segundo del artículo en comento, sugiere a la CRC que este sea eliminado de la disposición comento, teniendo en cuenta que el operador debe realizar diferentes gestiones para dar respuesta al usuario, las cuales en muchas ocasiones no pueden resolverse con carácter inmediato. En ese orden de ideas, es importante tener en cuenta que el mismo artículo ya establece un término de 72 horas para que operador otorgue lo solicitado al usuario, cuando dicho operador no le haya proporcionado una respuesta dentro del término establecido en la primera parte de este artículo.

Respecto del último párrafo del artículo en comento, sugiere aclarar que en concordancia con el artículo 35.3 de la propuesta regulatoria, que, si la respuesta en este caso no resulta favorable para el usuario, este también podrá acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión-ANTV para interponer recurso de apelación como subsidio de reposición.

**TELMEX**

Manifiesta que las PQR deben ser presentadas ante el operador de manera que se pueda pronunciar sobre las mismas, ya que la ANTV actúa como ente de vigilancia y control, y no como encargado de responder al usuario. Bajo esta perspectiva, la inclusión del aparte referido a ANTV generaría traslados innecesarios de la ANTV al operador, pudiendo el usuario ejercer su derecho frente a quien directamente debe responder. Señala que una opción para gestionar de manera eficiente los recursos de la ANTV es eliminar del régimen la acepción de que el usuario puede acudir desde el inicio a dicha entidad.

**CRC/** El sentido de lo dispuesto en el artículo objeto de estudio, es que el usuario pueda recibir la respuesta a su PQR, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto, lo cual es concordante con lo establecido en el inciso final del artículo 90 de la propuesta regulatoria.

En relación con los comentarios según los cuales, es necesario indicar que el término de 15 días para dar respuesta a la PQR, empiezan a contar a partir del día siguiente, la CRC no considera necesaria una modificación del artículo objeto de estudio, atendiendo a que el mismo ya dispone dicha situación, al indicar que "*el operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación".*

Por otra parte, es de aclarar en lo que se refiere a la aplicación del mencionado Silencio Administrativo Positivo -SAP-, que esta disposición no constituye una inclusión de la regulación, sino que por el contrario fue redactada en línea con lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009.

Ahora bien, el término de 72 horas para que el operador haga efectivo lo que el usuario ha solicitado una vez se configure el SAP, a su vez no resulta una inclusión del presente proyecto regulatorio sino que se encuentra dispuesto en la Resolución CRC 3066 de 2011, y la CRC no encuentra razones de conveniencia para eliminar el mismo, máxime si este garantiza que el usuario reciba una solución de fondo a su problemática.

Por otra parte, es de mencionar que la posibilidad de acudir a la ANTV, tiene sustento en la medida que esa entidad, como autoridad de vigilancia y control, puede investigar las conductas de los operadores que sean contrarias a la Regulación o a la Ley, cualquier usuario puede acudir a esta entidad en cualquier momento, es así como no constituye una condición impuesta por la regulación.

De conformidad con lo anterior no se acogen los comentarios presentados.

### 90. ARTÍCULO 88. PQR Y EL PAGO.

**AVANTEL**

Solicita ajustar la redacción del artículo, pues de su lectura se infiere que en caso de que la PQR sea resuelta a favor del usuario, el PRST deberá devolver el monto total de la factura que fue pagado por el usuario, cuando lo que procede, en caso de que se haya surtido el pago total de la factura y en virtud de la reclamación haya lugar a la devolución de una parte de lo pagado, es sólo dicho importe el valor a restituir.

Por otro lado, en el segundo supuesto se indica que "si no se procede al pago de la factura pues presentó la PQR antes de la fecha de pago oportuno", indica que es contrario a lo dispuesto por la regulación vigente y la primera del mismo artículo 88, teniendo en cuenta que, ante una reclamación por el valor facturado, el usuario se encuentra obligado al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación como requisito de procedibilidad para la formulación de la PQR.

**TELMEX**

Sugiere que la regla general debería ser que el dinero que resulte de ajustes de facturación se abone sistemáticamente al usuario, y solo si él lo desea se proceda con la devolución.

**COMCEL**

Solicita incluir en el texto propuesto la posibilidad de suspensión del servicio por no pago, ya que dicha circunstancia no riñe en forma alguna con el derecho del usuario de formulación de PQR y por el contrario, sirve de mecanismo para evitar cadenas de reclamaciones con el fin de evadir o dilatar el pago de cargos fijos mensuales posteriores. La CRC debe tener en cuenta que prohibir la suspensión

del servicio por no pago, puede traducirse en incentivos al usuario para no honrar sus obligaciones contractuales con el PRSTM. Para ello, propone la siguiente redacción:

*" Cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura, para evitar que proceda la suspensión del servicio. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.*

*Si el usuario procedió al pago de la factura, y la PQR es resuelta a su favor, el operador restituirá el dinero cancelado; por el contrario, si no se procede al pago de la factura pues presentó la PQR antes de la fecha de pago oportuno, y esta no es resuelta a su favor, el usuario deberá cancelar el monto de la factura pendiente"*

**CRC/** Sea lo primero aclarar que el pago de las sumas que no sean objeto de reclamación NO es un requisito de procedibilidad para la formulación de la PQR, como erradamente lo plantea Avantel. Los proveedores de servicios de comunicaciones, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR.

Por otra parte, esta Comisión encuentra válido el comentario tendiente a aclarar que, en caso de que la PQR sea resuelta a favor del usuario, el PRST deberá devolver no el monto total de la factura que fue pagado por el usuario, cuando lo que procede, en caso de que se haya surtido el pago total de la factura y en virtud de la reclamación haya lugar a la devolución de una parte de lo pagado, es sólo dicho importe el valor a restituir.

La regla sugerida en el sentido que el dinero que resulte de ajustes de facturación se abone sistemáticamente al usuario, y solo si él lo desea se proceda con la devolución, es una posibilidad que existe y que depende del acuerdo entre las partes, por lo que no requiere ser establecida de manera especial en la regulación.

De conformidad con lo anterior, se procede a ajustar el presente artículo el cual quedará de la siguiente manera:

> *"PQR Y EL PAGO. Los operadores de servicios de comunicaciones, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR en ningún caso. Cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura para que el proveedor no proceda con la suspensión de los servicios. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de*

*la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.*

*Si el usuario procedió al pago de la factura, y la PQR es resuelta a su favor, el operador restituirá el dinero cancelado y no debido; por el contrario, si no se procede al pago de la factura pues presentó la PQR antes de la fecha de pago oportuno, y esta no es resuelta a su favor, el usuario deberá cancelar el monto de la factura pendiente".*

## 91. ARTÍCULO 89. RECURSOS PARA TELEFONÍA Y DATOS.

**TIGOUNE**

Manifiesta que es importante que se precise sí los días referidos en el articulado se entienden hábiles.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Sugiere respecto de recursos para telefonía y datos, y en aras de dar mayor claridad al usuario y manejar un lenguaje menos contencioso y lleno de términos jurídicos que normalmente los usuarios no entienden, revisar la redacción de este tipo de normas a fin de que la relación de usuarios y operadores sea de menor confrontación, pues considera que existen y permanecen normas en la propuesta que promueven estas situaciones.

Propone que cuando la respuesta sea favorable al usuario se eliminen las obligaciones relacionadas con la información relativa a los recursos de reposición y apelación, toda vez que estos en muchas ocasiones confunden a los usuarios, y conllevan a que estos presenten recursos sin necesidad, o presenten dos veces la misma PQR o en ocasiones sienten que a pesar de que su respuesta es favorable los están remitiendo a la SIC.

Solicita mantener el alcance legal de los recursos de reposición y apelación, para los aspectos previstos expresamente en el artículo 54 de ley 1341 de 2009, tal y como se manifiesta en el documento soporte en cuanto al trámite de peticiones quejas y reclamos (página 62), en cuanto a que los recursos en mención sólo proceden contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

Indica que una redacción tan restrictiva podría generar un incentivo negativo para realizar nuevos desarrollos tecnológicos para la atención al cliente, así como para establecer canales específicos para ciertos trámites en busca de una mejor atención, como pueden ser por ejemplo canales especiales para pagos.

**ETB**

Señala que debe tenerse en cuenta la definición del artículo 85 de la propuesta regualtoria, en el sentido que dichos recursos solo proceden en actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación.

**CRC/** En lo que se refiere a la simplificación del lenguaje usado por la regulación a efectos de que sea de menos confrontación, conviene mencionar que este es uno de los propósitos de este proyecto, esto es conseguir que, a través de la simplificación del lenguaje, se contribuya a un mejor ejercicio de los derechos de los usuarios y en esta medida se contribuya a una mejora en la relación de estos con los operadores. Esto no significa dar por sentado que una decisión que el operador considere favorable, sea apreciada así por el usuario y en esta medida no se requiera informar sobre los mecanismos que la regulación y la Ley establecen para que el usuario continúe con su trámite de reclamación en caso de no estar de acuerdo.

En lo que se refiere al alcance legal de los recursos de reposición y apelación establecido por la Ley 1341 de 2009, esta Comisión se permite mencionar que la propuesta regulatoria no desconoce dicho alcance. En esta medida, el artículo propuesto no vulnera dicha disposición, simplemente presenta el tema de manera simplificada a efectos de que el usuario conozca sus derechos y los ejerza de manera adecuada. En cualquier caso, en atención a los comentarios recibidos se ajusta la redacción del artículo para hacerla más clara para el usuario y se especifica que los días a que hace referencia la disposición son hábiles.

Respecto de la apreciación según la cual el artículo presenta una redacción restrictiva que podría generar un incentivo negativo para realizar nuevos desarrollos tecnológicos para la atención al cliente, así como para establecer canales específicos para ciertos trámites en busca de una mejor atención, como pueden ser por ejemplo canales especiales para pagos, la CRC no encuentra razones para esta afirmación, más si se tiene en cuenta que el trámite de PQR viene dado por la Ley 1341 de 2009 y con la redacción propuesta no se hace más gravosa la situación de los operadores.

De conformidad con lo anterior, se procederá a realizar los respectivos ajustes, por lo cual el artículo objeto de estudio quedará de la siguiente manera:

> *"RECURSOS PARA TELEFONÍA E INTERNET. Cuando el operador de servicios de telefonía y/o de internet, no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).*
>
> *En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).*

*En el momento en que el operador dé respuesta a la PQR deberá informarle al usuario, el derecho que tiene de presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación.*

*El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención. Si lo presenta por escrito esto es en medio físico o electrónico, el operador le suministrará en la oficina física o a través de la página web, según corresponda, un formato (ANEXO 2.2 del Título "Anexos Título II" de la presente Resolución) en el que el usuario podrá escoger si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación.*

*Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador le preguntará si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia.*

*Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- para que resuelva el recurso de apelación".*

## 92. ARTÍCULO 90. CONTENIDO DE LAS DECISIONES.

**TELMEX**

Manifiesta que las redes sociales si bien pueden facilitar la recepción de algunas PQR, no pueden ser consideradas un canal idóneo de doble vía en el cual se les envíen respuestas a los usuarios, debido a las restricciones técnicas que las mismas tienen.

**CRC/** Esta Comisión concuerda con el comentario según el cual no siempre las redes sociales resultan un canal idóneo para responder las PQR a los usuarios, debido a las restricciones técnicas que las mismas tienen, en consecuencia, se ajusta la redacción del artículo en línea con el principio de información, el cual quedará de la siguiente manera:

*"CONTENIDO DE LAS DECISIONES. Cuando un operador resuelva una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), la decisión deberá contener:*

*a. El resumen de los hechos en que se soporta la PQR.*
*b. La descripción de las acciones adelantadas por el operador para verificar los hechos presentados por el usuario.*
*c. Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión.*

*d. Si proceden recursos y el plazo que tiene para presentarlo.*

*La decisión del operador en relación con la PQR, le será notificada al usuario a través del mismo medio por el cual presentó la PQR, salvo que este indique al operador que desea ser notificado a través de un medio distinto o por imposibilidad técnica deba ser notificado a través de correo electrónico, si el operador cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será enviada a través de medio físico."*

### 93. ARTÍCULO 91. SEGUIMIENTO DE LAS PQR.

**TELMEX**

Señala la improcedencia del CUN para el servicio de televisión por suscripción, al no ser un servicio sobre el cual la Superintendencia de Industria y Comercio, cuente con facultades.

**CRC/** En atención al comentario orientado a aclarar la improcedencia del CUN para los servicios de televisión, resulta procedente hacer la respectiva aclaración en el respectivo artículo, el cual quedará de la siguiente manera:

*"SEGUIMIENTO DE LAS PQR. Cuando el usuario haya presentado una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) tiene derecho a consultar el trámite en el cual se encuentra, a través de cualquiera de los mecanismos de atención del usuario, suministrando el CUN que le fue asignado al momento de la presentación de la PQR, cuando esta corresponda a los servicios de telefonía o internet; y el número de radicado cuando esta corresponda al servicio de televisión."*

### 94. ARTÍCULO 92. RECEPCIÓN DE LAS PQR DE TERCEROS OPERADORES.

**TIGOUNE**

Solicita armonizar la redacción para hacerlo coherente con lo dispuesto en el artículo 21 y 32 de la Ley 1755 del 2015, de manera que se dé estricto cumplimiento a lo establecido en dicha ley estatutaria.

**ETB**

Sugiere prever que en este caso los 15 días se empiezan a contar desde que el operador recibe el PQR trasladada, pues en equidad debe contar con los mismos 15 días que se otorgan para todo PQR.

**CRC/** En atención al comentario relacionado con la armonización de la propuesta con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, la CRC considera procedente hacer el ajuste correspondiente en la redacción del artículo, por lo cual el mismo quedará de la siguiente manera:

> *"ARTÍCULO 92. RECEPCIÓN DE LAS PQR DE TERCEROS OPERADORES. Cuando en el uso del servicio que el usuario ha contratado con su operador, se encuentre vinculado un tercer operador (las llamadas a larga distancia, contenidos y aplicaciones, entre otros), y tenga algún requerimiento frente a estos servicios, el usuario puede presentar la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) ante su operador quien deberá evaluar si la causa de dicha PQR no se originó en su red.*
>
> *Si no se originó en su red, y la PQR es presentada de forma verbal informará de inmediato al usuario dicha situación; si la PQR fue presentada por escrito, le informará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación. En ambos casos remitirá la respectiva PQR al tercer operador con copia al usuario.*
>
> *El término de respuesta contará a partir del día siguiente al recibo de la PQR por parte del tercer operador"*

## CAPÍTULO II
## MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

### 95. ARTÍCULO 93. REQUISITOS DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN.

**Numeral 93.1.**

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Sugiere abrir la posibilidad de remisión a medios tecnológicos complementarios o más seguros, que no implican remisión a un medio de atención distinto, como puede ser para efectos de radicación de una PQR en una red social, por temas de seguridad y confiabilidad, direccionar a un link de la plataforma establecida por la entidad para recepción y radicación de la misma, otra situación que se presenta es cuando en un centro de experiencia se pone a disposición de algunos usuarios una cabina en el mismo centro de experiencia, para ser atendido a través de video chat, con lo cual se busca dar una mejor atención y de manera más eficiente.

Solicita la revisión de la redacción de la norma, para que se permitan estas posibilidades, dejando una salvedad en este sentido, cuando por razones de seguridad, confiabilidad o eficiencia se pueda direccionar al cliente a otra plataforma que no implica en estricto sentido, una remisión a otro medio de atención.

Por otra parte, considera que la redacción de la norma debe revisarse en el sentido de señalar ya sea de manera taxativa o a través de una salvedad sobre aquellos trámites que requieren realizarse en oficinas físicas de atención al cliente, tales como garantía de equipos, cesión del contrato, desbloqueo de equipo y soporte técnico.

Indica que una redacción tan restrictiva podría generar un incentivo negativo para realizar nuevos desarrollos tecnológicos para la atención al cliente, así como para establecer canales específicos para ciertos trámites en busca de una mejor atención, como pueden ser por ejemplo canales especiales para pagos. Señala que los aspectos anteriormente mencionados, hacen parte de la estrategia comercial de los operadores en un mercado en competencia, que en sí mismo exige estándares de calidad y atención cada vez más altos y diferenciados, y la intervención del regulador en estos aspectos podría ir en contravía de estos esfuerzos.

**TIGOUNE**

Manifiesta que existen peticiones que no podrán ser atendidas en cualquier canal en los términos establecidos en este numeral, por lo que debe exceptuarse para ser remitidos a las oficinas de atención las siguientes solicitudes por razones de tener que exigir y asegurar que el usuario adjunte o presente los requisitos establecidos en la regulación, tales como los siguientes casos:

1. Cesión del contrato.
2. Garantía de Equipos
3. Desbloqueo de equipos
4. Soporte técnico
5. Medidas de control a IMEIs
6. Dificultades de validación del usuario por preguntas (evidente)
7. Suplantación o fraude
8. Otros que determine la regulación.

Considera necesario que en el presente articulado se defina la visión única del Estado Colombiano en cuanto a los criterios que los operadores deben tener en cuenta en los medios de atención, y así evitar dispersión en las instrucciones que establecen tanto la SIC como la CRC.

**AVANTEL**

Indica que dentro de las excepciones previstas para la presentación de PQR en un medio de atención específico, deben incluirse aquellas que involucren la presentación del equipo terminal móvil.

**CRC/** Es de aclarar que en el presente numeral se hace explicito que deben existir unos medios de atención mínimos ofrecidos y no limita la posibilidad a los operadores de ofrecer a los usuarios otro tipo de facilidades que complementen la atención. Ahora bien, la CRC evidenció a través de los distintos

insumos empleados para la construcción de la propuesta regulatoria, que los usuarios perciben un fenómeno coloquialmente llamado "Peloteo", de acuerdo con el cual el mismo es direccionado a diferentes medios de atención antes de encontrar solución a su necesidad.

Es así como si bien, dentro del mismo medio de atención, el operador puede servirse de herramientas y facilidades para brindar una atención más efectiva y así aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, no podrá remitir a otro medio de atención para obtener una solución a su inquietud o solicitud, salvo en los casos expresamente dispuestos en el presente numeral.

Por otra parte, respecto de los comentarios relacionados con las temáticas que requieren de una atención en oficina física, posterior análisis de las propuestas y teniendo cuenta la atención que actualmente dan a las mismas los distintos operadores, se procederá a modificar el presente artículo, en el sentido de incluir las temáticas que rigurosamente requieren atención física, cuando el operador no cuenta con los desarrollos digitales idóneos para que sean atendidas a través de los otros canales. Es así como quedará de la siguiente manera:

> *"Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) el operador en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto (salvo cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para realizar los siguientes trámites: cesión de contrato, portación de número celular, garantía y soporte de equipo terminal)."*

**Numeral 93.2**

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Manifiesta que el lenguaje de las normas relacionadas con las PQR tal y como están hoy en día suponen una confrontación, entre operador y usuario y la entrega de una cantidad de información legal y compleja que contraría el postulado de la norma propuesta en este artículo.

**CRC/** Si bien resulta importante precisar que uno de los grandes objetivos del presente Régimen es brindar información al usuario de forma clara y simple, atendiendo a prácticas de simplificación normativa y de comunicación. No obstante lo anterior, acogemos el comentario dado que los requerimientos de Ley y su contenido no pueden ser modificados en términos de denominación de los procedimientos, ni en los procedimientos mismos. Es así como en aras de evitar una posible contradicción entre lo expuesto por el operador y lo dispuesto en las normas, se procede a eliminar el presente numeral.

**Numeral 93.3**

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Solicita la revisión de la atención permanente (24/7) de algunos de los medios de atención al cliente, por cuanto muchos de estos en ciertas horas tienen un nivel muy bajo de uso, generando un costo innecesario para los operadores y por supuesto un beneficio prácticamente nulo para el usuario.

**AVANTEL**

Señala que teniendo en cuenta que la regulación asigna la naturaleza de medio de atención a la página web y a la red social, es importante mencionar que el acceso a las mismas no es gratuito pues dependerá del usuario contar con la conectividad necesaria para hacer uso del servicio de internet, sea desde un PC, tableta, smartphone o cualquier dispositivo desde el cual pretenda conectarse.

Solicita señalar expresamente que la formulación de cualquier PQR o derecho de petición, se sujeta al horario hábil del PRST, lo anterior, teniendo en cuenta que, salvo las oficinas físicas, los demás medios se encuentran disponibles 24 horas, pero se gestionan en horario hábil de trabajo.

**TV AZTECA**

Sugiere aclarar la redacción del mismo, toda vez que de su lectura, se entiende que el usuario podrá acceder de forma gratuita a cualquier medio de atención del que disponga el operador para atender sus solicitudes, salvo cuando se trate de oficinas físicas, lo cual no resulta concordante con el deber que tiene el operador de atender al usuario de forma gratuita, a través de cualquier medio de atención al usuario.

**TELMEX**

Señala que en la propuesta presentada por ANDESCO a la CRC en la que se realiza un análisis bajo metodología RIA del costo-beneficio de la implementación de la línea de atención telefónica gratuita 7 x 24, concluyó lo siguiente que estas líneas registran un tráfico muy bajo en las noches, lo cual viene haciendo incurrir a los operadores en costos innecesarios.

Propone que la obligación de línea de atención al usuario sólo será obligatoria entre las 6 am y las 11 Pm para solución de quejas y reclamos. Sólo existirá mecanismo de bloqueo de terminales las 24 horas mediante línea telefónica.

**CRC/** En atención a los comentarios presentados por los operadores en relación con los horarios en que deberá estar disponible la línea de atención telefónica, la CRC desarrolló tal y como se presenta en

el Anexo 5 del presente documento, ejercicios de psicología del consumidor, evidenciando el comportamiento que tenían los usuarios frente a este medio de atención, específicamente respecto de los horarios en que hacen uso del mismo y las temáticas que requieren atención en horas de la noche.

Por otra parte, esta Entidad solicitó información a los operadores sobre el uso de la línea en diferentes horas del día para identificar su uso y las temáticas más solicitadas, lo cual evidenció tal y como se desarrolla en el Anexo 3 del presente documento, que se observa un bajo uso entre las 0:00 horas y las 5:00 horas de la mañana.

De conformidad con lo anterior y atendiendo a las temáticas requeridas por parte de los usuarios en el transcurso entre las 0:00 horas y las 5:00 horas de la mañana, se procederá a modificar el presente numeral el cual quedará de la siguiente manera:

> *"El usuario puede acceder de forma gratuita a cualquier medio de atención, en cualquier momento (salvo las oficinas físicas y la línea telefónica)."*

Ahora bien, en relación con los comentarios formulados respecto de la gratuidad de los medios de atención, es de aclarar que esta atiende a los medios como tal, no a los canales requeridos para acceder a dichos medios de atención, como por ejemplo la necesidad de contar con el servicio de acceso a internet para recurrir a las oficinas virtuales. Por lo cual no se acoge el comentario atendiendo a que dicha precisión resulta innecesaria y puede generar confusión.

**Numeral 93.5**

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Señala que la obligación allí dispuesta, no resulta suficientemente clara y considera que debe precisarse su alcance, igualmente resulta indispensable que se establezcan consecuencias cuando el usuario no cumple con los mecanismos de autenticación.

**TV AZTECA**

Solicita definir qué tipo de mecanismos de autenticación son los que se consideran confiables, toda vez que, en este caso, la referencia a los mismos es subjetiva, lo cual no permite determinar cuál es el criterio que debe adoptarse para considerar que un mecanismo de autenticación es confiable.

**TELMEX**

Sugiere que se establezca que para aquellas PQR que requieren de la validación de la identidad del usuario, las mismas sean presentadas únicamente a través de las oficinas físicas, y de la línea de

atención, pero no a través de las redes sociales ya que estas no están diseñadas para la presentación de peticiones y mucho menos para soportar mecanismos de verificación de identidad.

Asimismo, indica que es preciso que se extienda la posibilidad de remitir al usuario al centro de atención cuando se presente un caso de suplantación de identidad (negación del contrato), servicio técnico, garantías, o cuando requiera entregar documentos y el usuario no desee enviarlos por medio electrónico.

Señala que los operadores ya cuentan con mecanismos de verificación de los usuarios, para ciertos procesos y requerimientos a través de sus oficinas de atención o de la línea gratuita de atención, y para aquellas PQR que deben realizarse directamente por el suscriptor y no por un tercero, salvo que este último esté autorizado.

Por lo cual expone que no es procedente que se establezca la obligación de contar con mecanismos confiables de autenticación, ya que los mismos serían un requerimiento adicional para el usuario que impondría más cargas que las que la Ley estatutaria que reglamente el derecho de petición establece. Solicita la modificación de "mecanismos confiables de autenticación", por "mecanismos de verificación de PQR lo amerite".

**COMCEL**

Manifiesta que el derecho de petición, es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, reglamentado mediante la Ley estatutaria 1755 de 2015. En la mencionada Ley se incluyen los requisitos para su formulación, dentro de los cuales no se encuentra la validación de identidad del peticionario, por lo cual con la inclusión de la validación de identidad mediante mecanismos de autenticación supone una modificación de la mencionada Ley estatutaria, por lo cual sugiere la eliminación del numeral 93.5 de la propuesta de artículo.

**CRC/** Al respecto es de aclarar en primer lugar que mediante el presente numeral no se está indicando que mecanismo debe ser adoptado por parte del operador para verificar la identidad del usuario, sino que este debe ser confiable, de acuerdo con sus criterios técnicos atendidos para las solicitudes que así lo requiera.

De conformidad con lo anterior, se procederá a generar claridad en este numeral, indicando que dichos mecanismos deben será aplicados en las solicitudes que requieran la verificación de la identidad del usuario, por lo cual este quedará de la siguiente manera:

> *"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."*

**Numeral 93.7.**

**AVANTEL**

Señala que las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad están plasmadas en la ley, por lo que no se considera necesario ni acertado incluir en el régimen de protección a usuarios, máxime teniendo en cuenta que existen entidades encargadas de vigilar el cumplimiento de la regulación por parte de los PRST y dicha inclusión estaría distorsionando el ámbito de las competencias de dichas entidades en la materia.

**CRC/** De conformidad con el artículo 5 de la Ley Estatutaria No. 1618 de 2013 *"Las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, en el marco del Sistema Nacional de Discapacidad, **son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad**, debiendo **asegurar que todas las políticas**, planes y programas, **garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos**, de conformidad con el artículo 30 literal c), de Ley 1346 de 2009." (negrillas fuera del texto)*

De conformidad con lo anterior, se evidencia entonces como el numeral objeto de comentarios no reglamenta ni genera nuevas obligaciones a las dispuestas en dichas normas, sino que solo enuncia la obligación remitiendo a las condiciones dispuestas en la Ley, lo anterior en aras de generar un conocimiento a los usuarios de servicios de comunicaciones discapacitados respecto a sus derechos preferenciales. De conformidad con lo anterior, no se acoge el comentario presentado.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Solicita que se establezca un medio de atención físico alternativo a las oficinas, especialmente para la recepción de PQR, consistente en que los mismos establecimientos que realizan las recargas se constituyan en receptores de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios. De manera que se establezca una atención más cercana al usuario de la modalidad prepago, y a la vez se aligeren las cargas que reciben las oficinas de atención física y las líneas de atención telefónica.

**CRC/** Al respecto es de aclarar que la oficina física no es el único medio de atención que se encuentra en la obligación de tener el operador a disposición de sus usuarios, por el contrario es de recordar que desde el año 2011, en virtud de la Resolución CRC 3066, no solo existe la oficina física y la línea telefónica, sino también oficinas virtuales (página web y red social), lo cual no solo tiene como objetivo masificar el uso de las TIC en la relación operador – usuario, sino a su vez facilitar al usuario la presentación de cualquier PQR a través del medio de su preferencia y de acuerdo a sus necesidades.

En el mismo sentido es de mencionar que con ocasión del presente proyecto regulatorio, se abre la posibilidad al operador de contar con nuevos canales de atención (adicionales a los medios de atención obligatorios), siempre y cuando los mismos cumplan las condiciones mínimas dispuestas en el artículo objeto de estudio.

### 96. ARTÍCULO 94. OFICINAS FÍSICAS.

**DIRECTV**

Señala que la obligación de contar con oficinas físicas en todas las capitales de departamento, no encuentra justificación alguna en la era de la economía digital, donde la atención al usuario se da mayoritariamente por medios virtuales o no presenciales. Recuerda que la CRC identificó que los usuarios solo utilizan un 17% las oficinas físicas, lo cual demuestra su inclinación por el uso de medios no presenciales.

Indica que desde la óptica del usuario que vive en estas ciudades que no cuentan con oficina física, de ninguna manera se genera desatención o desprotección de sus derechos, ya que dicho usuario cuenta con medios alternativos para la solución de sus necesidades, tales como la página web, la línea gratuita nacional de atención al público e incluso los correos electrónicos.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Solicita la revisión de la redacción de este artículo en el sentido de permitir que en algunos lugares en donde por razones de costo se hace la gestión de un agente, tales como sitios remotos cuyo costo de operación es excesivo.

Solicita que a efectos de no saturar de información al usuario, y a los distintos medios y puntos de atención, se modifique la norma en el sentido de indicar que el usuario podrá consultar en cualquier medio de atención la ubicación de las oficinas de atención al cliente, toda vez que resulta imposible tener un listado en todos los medios de atención, en este sentido considera que es más práctico y útil para el usuario, señalar que se podrá consultar el punto más cercano a su ubicación a través de cualquiera de los mecanismos de atención.

**ASOMÓVIL**

Propone una lista taxativa de asuntos que requieren la presencia del usuario en un medio de atención física. Se contemplan los siguientes:

1. Cesión del contrato.
2. Garantía de Equipos
3. Desbloqueo de equipos

4. Soporte técnico
5. Medidas de control de IMEI
6. Invalidación de validación del usurario por preguntas (evidente)
7. Otros que surjan de las discusiones

**CONFEVOCOLTICS**

Propone que aparte de oficinas físicas en las capitales debería incluir también oficinas en municipios que sean centrales o de mayor acceso a los clientes, ya que es limitante si se tiene en cuenta que hay departamentos que su tamaño es bastante considerable, por poner unos ejemplos Vichada, Amazonas, Meta, Caquetá, o ir enfocada que dependiendo del número de municipios los operadores deben tener cierto número de oficinas.

**ETB**

Manifiesta que el establecimiento de las mismas en las capitales de departamento para recibir, atender y responder las PQR, debe estar condicionado al número de usuarios que tiene el operador en el respectivo departamento.

**TV AZTECA**

Señala que el artículo 44 de la Resolución 3066 de 2011, estableció la posibilidad para el operador de suscribir acuerdos con otros operadores que puedan brindar la atención requerida en las oficinas físicas de atención al usuario, cuando tal operador no cuente con la posibilidad de establecer dichas oficinas. En ese sentido, sugiere a la CRC que a través de esta propuesta, se le proporcione la misma posibilidad al operador, teniendo en cuenta que en algunas capitales de departamento, este no cuenta con un número suficiente de usuarios que soporten los recursos económicos en los que debe incurrir tal operador para establecer oficinas físicas de atención al usuario.

Solicita aclarar si las oficinas de atención al usuario deben ser diferentes e independientes de las oficinas de los puntos de ventas o de pago del operador.

**TELMEX**

Solicita incluir en el presente artículo, la posibilidad que consagra el RPU actual, de realizar convenios con otros operadores para la atención en oficinas físicas, argumenta que esto facilita una mayor capilaridad de las oficinas físicas.

**MANUELA VALENCIA**

Manifiesta que en comparación con el régimen vigente (Resolución 3066 de 2011), encuentra que el proyecto de resolución busca eximir a los operadores virtuales móviles OMV de la obligación de contar

con una oficina física de atención al usuario para recibir, atender y responder las PQR en cada una de las capitales de departamento donde presten sus servicios. Indica que esto menoscabaría los derechos de los usuarios de dichos operadores, los cuales se encontrarían en desigualdad con los demás usuarios.

Señala que, en comparación con el régimen vigente, se elimina la obligación de los proveedores de establecer mecanismos de atención al usuario, como puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo que garantice la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR en todos los municipios donde presten sus servicios, buscando evitar el desplazamiento de los usuarios a las capitales; tal y como está contemplado en el artículo 44 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Señala que, con el objetivo de permitir el acceso a redes de Internet de Alta Velocidad en municipios de difícil acceso dada su complejidad geográfica, se ha estructurado el "Proyecto Nacional Conectividad de Alta Velocidad".

Indica que este proyecto tiene como objetivo posibilitar la masificación de Internet en el 100% de los municipios del país a través del despliegue de infraestructura de Conectividad de Alta Velocidad en 27 municipios y 20 áreas no municipalizadas del país, localizadas en la Amazonía, Orinoquía y el departamento del Chocó, haciendo uso de soluciones inalámbricas (Microondas y Satelitales) y/u otras alternativas técnicas, económicas y logísticamente viables para atender la demanda de servicios de telecomunicaciones a corto, mediano y largo plazo.

Señala que en los departamentos donde la capital no hace parte del proyecto, se beneficia 1 o hasta 4 municipios que en su mayoría se encuentran muy alejados de la capital o que para su desplazamiento es necesario usar transporte Aéreo.

De conformidad con lo anterior manifiesta que atendiendo a que en el desarrollo de este proyecto se podrían usar recursos públicos para el cumplimiento de la normatividad vigente, pero estos no cumplirían su objetivo final de atender a los usuarios de servicios de comunicaciones si la comunidad beneficiaria, por la dificultad de desplazamiento, no hacen uso de las sedes y/u oficinas dispuestas por el contratista en las ciudades capitales; y que los usuarios de los servicios de comunicaciones incurrirían en unos costos adicionales y en la mayoría de los casos demasiados altos para poder interponer una PQR en las oficinas dispuestas para tal fin en las ciudades capitales.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Señala que estima razonable la propuesta de los operadores respecto de oficinas físicas compartidas entre estos en aquellas capitales de departamento donde no hay suficientes clientes o no hay mayores intereses comerciales, sin embargo, de adoptarse esta propuesta, debe hacérsele estricto seguimiento para que no vaya en detrimento de una atención de calidad a los usuarios.

Manifiesta que podría evaluarse como otra alternativa que se establezca la obligación de constituir puntos de atención físicos por un número mínimo determinado de usuarios en las capitales de departamento.

Considera que debe expresarse que las oficinas, además de 'identificables', deben ser 'diferenciables' de los puntos de venta o de pago del operador.

**CRC/** En primer lugar, es de aclarar que contrario a lo que afirma MANUELA VALENCIA, la exclusión de la obligación de los operadores móviles virtuales de disponer de oficinas físicas, no atiende a una modificación propuesta con ocasión del presente proyecto regulatorio, sino que por el contrario con ocasión de información suministrada a la CRC y posterior análisis por parte de esta Entidad respecto de la posibilidad y conveniencia de generar dicha excepción, se evidenció que los costos en que incurrían estos operadores eran muy altos, y el beneficio obtenido por los usuarios era muy bajo, atendiendo al poco uso que daban a este canal y la naturaleza de la interacción del operador – usuario en la prestación del servicio bajo la modalidad de operación móvil virtual. Es así como mediante la Resolución CRC 4295 de 2013 se eliminó la obligación para dichos agentes de contar con oficinas físicas en las capitales de departamento en los cuales presten sus servicios.

Por otra parte, en relación con la potestad con que cuentan los operadores para celebrar convenios con otros operadores para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 de la Resolución CRC 3066 de 2011, se procederá a realizar la respectiva inclusión en el artículo objeto de comentarios.

Sin embargo, es de aclarar que la CRC no considera necesario incluir en este artículo, la obligación expresa de contar con otros medios de atención al usuario que garanticen la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR en todos los municipios donde presten los servicios a su cargo, puesto que de conformidad con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, como mínimo el operador no sólo debe contar con oficina física, sino a su vez con línea telefónica de atención y oficinas virtuales, en los cuales deben ser atendidas y tramitadas las distintas PQR presentadas por el usuario.

Por otra parte, respecto de los comentarios formulados en relación con la conveniencia y las problemáticas que se presentan frente a la obligación de contar con oficinas físicas de atención al usuario en las distintas capitales de departamento, en los cuales el operador preste sus servicios, la CRC acoge los comentarios presentados en el sentido de indicar que dichas oficinas deberán estar disponibles en la capital o en el municipio del departamento respecto del cual el operador cuente con un mayor número de usuarios.

Ahora bien, en relación con los comentarios en que se propone la eliminación de la obligación para los operadores de los servicios de telefonía e internet, de contar con oficinas físicas, la CRC incorporará un indicador de satisfacción al usuario que debe ser dispuesto en cada medio de atención al usuario; lo cual permitirá evaluar la pertinencia y conveniencia de eliminar dicha obligación de contar con oficinas

física, atendiendo a que los otros medios de atención logren satisfacer las necesidades de los usuarios y adicionalmente si el respectivo operador cuenta con la opción de efectuar la totalidad de trámites a través de medios digitales.

Finalmente, en relación con la obligación por parte de los operadores del servicio de televisión por suscripción de contar con una oficina física, la CRC encuentra posterior análisis costo – efectividad de dicha propuesta regulatoria, tal y como se desarrolla en el Anexo 4 del presente documento, que atendiendo a las necesidades y percepción de los usuarios, a los indicadores de quejas y a los costos que implicaría para dichos operadores la apertura y mantenimiento de dichas oficinas, se evidencia que esta medida no resulta conveniente respecto del servicio de televisión por suscripción, por lo cual se procederá a modificar el presente artículo el cual quedará de la siguiente manera:

> *"OFICINAS FÍSICAS. 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, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención.*
>
> *La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención.*
>
> *Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.*
>
> *Parágrafo: Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no están en la obligación de tener estas oficinas."*

### 97. ARTÍCULO 95. LÍNEA TELEFÓNICA.

**DIRECTV**

Considera que puede prescindirse de la obligación de tenerla habilitada 7 días a la semana y 24 horas al día (7x24), con asesores de servicio disponibles permanentemente. Señala que la televisión por suscripción es un servicio de entretenimiento a la carta con sustitutos en el mercado y que no tiene un carácter imprescindible, por lo que una obligación tan onerosa como la pretendida en este artículo tampoco se justifica.

Manifiesta que la mayoría de los trámites que requiere un usuario con la intermediación de un asesor, se puede hacer en el horario comprendido entre las 8 am y las 6 pm, siendo poco frecuentes las llamadas fuera de estos horarios y que ameriten que el operador cuente con toda una estructura de personal e

instalaciones de call center. Indica que bajo la regulación vigente del Acuerdo CNTV 011 de 2006, las disposiciones de oficinas en todas las capitales y línea gratuita 7x24 no son obligatorias.

Sugiere se elimine la obligación de devolver la llamada al usuario cuando este esté comunicado con el operador y la llamada se caiga, en tanto consiste en una carga innecesaria y onerosa por su complejidad operativa, más aún cuando el usuario si así lo desea puede llamar nuevamente de forma gratuita cuando el inconveniente por el que se cayó la llamada se supere.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Respecto a la obligación dispuesta en el artículo propuesto, según el cual cuando una llamada se corte, el operador debe devolver la llamada de manera inmediata, cuando se pueda identificar el número, manifiesta la inviabilidad técnica para la implementación de esta norma, por cuanto es imposible identificar y diferenciar la caída de una llamada con el abandono de la llamada por parte del usuario.

**ETB**

Sugiere que se establezca la línea de atención al usuario como el mecanismo preferente de atención, el cual el operador debe garantizar su acceso en todo el territorio nacional.

**AVANTEL**

Indica respecto a la obligación de devolver la llamada inmediatamente en caso de que esta se caiga, que la operatividad del Call Center hace que sea casi imposible que el mismo representante que estaba atendiendo la llamada pueda establecer contacto con el usuario, pues al caerse la llamada en curso, el canal queda habilitado inmediatamente para la entrada de las llamadas en cota.

**TELMEX**

Señala la necesidad de limitar el horario de atención de la línea gratuita, de manera que la misma no sea 7 x 24, dado el impacto económico que genera esta medida, y el poco uso de los usuarios (beneficio) después de las 11 p.m. y antes de las 6:00 a.m.

Destaca que la propuesta de que el operador devuelva la llamada cuando la misma se caiga, generaría: (i) un alto grado de intrusión del proveedor en la vida privada del usuario, ya que podría implicar la devolución de la llamada cuando el usuario haya querido colgarla voluntariamente, no esté en disposición de hablar, o llamadas en horarios no apropiados (ya que la línea actualmente funciona 7 x 24), y (ii) un alto impacto económico, ya que no solo se tendría que contratar una infraestructura para atender llamadas, sino para generar llamadas a los usuarios, desbordando cualquier capacidad de gestión de los operadores. Asimismo, señala que no es posible determinar cuándo una llamada ha sido terminada por voluntad del usuario o se ha caído.

**MANUELA VALENCIA**

Manifiesta que en comparación con el artículo 46 del régimen actual, se elimina la obligación de los proveedores de conservar por 6 meses para consulta de los usuarios, las grabaciones de las solicitudes de PQR y sus respectivas respuestas llevadas a cabo mediante la línea de atención, situación con la cual se acentuaría la vulnerabilidad del usuario que utilice dicho medio al ejercer su derecho de petición, y en caso de que pretenda acudir a otras instancias por la desfavorabilidad en la respuesta, carecería del debido registro probatorio.

**COMCEL**

Frente a la obligación de devolución de las llamadas indica que esta es excesiva en tanto desconoce que muchas veces las llamadas se interrumpen o caen por problemas del usuario o incluso por su voluntad. Por ello sugiere eliminar esta obligación. En el mismo sentido, existe una imposibilidad de tipo técnico para establecer cuando la llamada se cae o es terminada por el usuario, lo cual genera cargas excesivas a los PRST.

**CRC/** En primer lugar en relación con los comentarios presentados por los operadores respecto a los horarios en que deberá estar disponible la línea de atención telefónica, la CRC desarrolló tal y como se presenta en el Anexo 5 del presente documento, ejercicios de psicología del consumidor, evidenciando el comportamiento que tenían los usuarios frente a este medio de atención, específicamente respecto de los horarios en que hacen uso del mismo y las temáticas que requieren atención en horas de la noche.

Por otra parte, esta Entidad solicitó información a los operadores sobre el uso de la línea en diferentes horas del día para identificar su uso y las temáticas más solicitadas, lo cual evidenció tal y como se desarrolla en el Anexo 4 del presente documento, que se observa un bajo uso entre las 0:00 horas y las 5:00 horas de la mañana.

De conformidad con lo anterior y atendiendo a las temáticas requeridas por parte de los usuarios en el transcurso entre las 0:00 horas y las 5:00 horas de la mañana, se procederá a modificar el presente artículo

Por otra parte, respecto de la obligación dispuesta en la propuesta regulatoria, según la cual el operador debe devolver la llamada cuando se encuentre comunicado con el usuario, y la misma se caiga; esta Entidad atendiendo a los comentarios expuestos, específicamente respecto a la imposibilidad técnica de dar cumplimiento a esta medida, se procederá a eliminar la misma.

Frente a los comentarios expuestos en relación con la prelación de este medio de atención, y la posible eliminación de la obligación de disponer de oficinas físicas, tal y como se indicó en el numeral 96 del presente documento, la CRC al incorporar un indicador de satisfacción al usuario, evaluará la pertinencia

y conveniencia de eliminar dicha obligación, atendiendo a que los otros medios de atención logren satisfacer las necesidades de los usuarios y adicionalmente si el respectivo operador cuenta con la opción de efectuar la totalidad de trámites a través de medios digitales.

Finalmente, en relación con la obligación de almacenamiento de grabaciones de las PQR presentadas a través del medio de atención objeto de comentarios, el mismo se acogerá y se hará la respectiva inclusión.

De acuerdo con lo previamente expuesto, se procederá a modificar el presente artículo, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"LÍNEA TELEFÓNICA. El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana. Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil y ii) Activaciones de recargas y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.*
>
> *El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido o no posea saldo. El operador tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un término de por lo menos 6 meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso).*
>
> *En su factura y en los distintos medios de atención, el usuario encontrará el número telefónico al cual puede marcar para acceder a la línea telefónica. La opción relacionada con la presentación de QUEJAS debe encontrarse dentro de las 3 primeras del menú."*

**98. ARTÍCULO 96. PÁGINA WEB.**

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Sugiere revisar la obligación del correo electrónico, puesto que considera que no es el medio más idóneo para la recepción de una PQR, sobre todo porque existen grandes dificultades para verificar la identidad del usuario, y considera que no existe fundamento ni necesidad de abrir más canales de atención, máxime cuando el mismo documento soporte indica precisamente el poco uso de esto tipo medios, por cuanto la preferencia de los usuarios es recibir una atención personalizada a través de oficinas físicas y línea de atención al cliente.

**TIGOUNE**

Señala que no encuentra justificación para tener un correo electrónico para recepción de PQR si ya cuentan con mecanismos como la página web, línea telefónica y red social. Indica que establecer un correo electrónico implica la apertura de un canal redundante por lo tanto estaríamos devolviéndonos y no siendo consistentes con los avances tecnológicos y el estímulo a los canales digitales.

**ETB**

Manifiesta que este tipo de cuentas no son de buen recibo para la operación de las compañías, puesto que muchos usuarios no respetan las condiciones de la presentación de peticiones, quejas y recurso, y el alcance de dichos conceptos, lo que genera que muchas veces este tipo de cuentas se vuelvan una fuente de insultos y de comunicaciones irrespetuosas y dañinas por parte de los usuarios, sin olvidar además que resulta un medio de difícil control y capacidad, si no existe algún tipo de límite regulatorio para su gestión.

**AVANTEL**

Frente a la creación de un correo electrónico, señala que este no guarda relación con el enfoque anunciado por la CRC para este nuevo RPU. Se sigue teniendo las PQR como eje principal del régimen, incluso desbordando de obligaciones a los PRST. Solicita reconsiderar la propuesta relacionada con el correo electrónico toda vez que los múltiples medios de atención que ha hecho obligatorios la regulación resultan suficientes para la interposición de PQR.

**TELMEX**
Indica que el CUN solo aplica para servicios de telecomunicaciones, más no a los de televisión.

Señala que el proceso automatizado para la generación del CUN se tiene implementado, pero que no sería técnicamente viable implementar en el correo electrónico; en este sentido todas las PQR enviadas al correo electrónico tendrían que gestionarse de manera manual, restándole fiabilidad y celeridad al proceso.

De conformidad con lo expuesto, solicita que se elimine la obligación de informar un correo electrónico para recibir PQR, ya que el usuario siempre podrá acceder a la página web del operador para tal fin.

**EMCALI**

Indica que adicionar el correo electrónico como mecanismo adicional de atención podría generar confusión en el usuario, quien pueda entender el correo como una opción para registrar todo tipo de solicitudes que no estén relacionadas con PQR referentes al contrato de prestación de servicios.

**COMCEL**

Considera inconveniente la inclusión del correo electrónico para la radicación de PQR y su divulgación mediante el portal web, ya que la regulación actualmente impone la obligación de contar con el formulario de presentación de PQR en dicho portal, de tal manera que siempre será más eficiente para el usuario radicar su PQR directamente en el portal web del operador, que acceder al mismo para conocer una dirección de correo electrónico.

Indica que se debe tener en cuenta que la regulación ya prevé suficientes mecanismos de atención por medios electrónicos, tales como portal web y redes sociales, por lo cual resulta excesivo imponer el correo electrónico, como un nuevo mecanismo de atención a los usuarios.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Sugiere que se establezcan parámetros gráficos y de texto respecto de lo que visibilizan los usuarios, por ejemplo, con un texto estandarizado que indique que a través de esa página web se pueden recibir las PQR de los usuarios, y en el mismo sentido, que se establezcan unas características mínimas para el formulario, de forma que sea una herramienta sencilla e intuitiva.

**CRC/** En primer lugar en relación con el comentario expuesto por la UNIVERSIDAD EXTERNADO, respecto a la necesidad de establecer un formato para la presentación de PQR a través de la página web del operador, resulta pertinente aclarar que el mismo ya ha sido previsto en el Anexo 2 de la propuesta regulatoria, el cual hará parte del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

En segundo lugar, frente al comentario en el cual se indica que es necesario establecer que para los casos de servicios de televisión no procede la generación y suministro por parte del operador de un CUN ante la interposición por parte del usuario de una PQR, se acoge este comentario, por lo cual dicha aclaración se evidenciará en la redacción de este artículo.

Finalmente, en relación con la obligación propuesta para el operador, de informar en su página web una cuenta de correo electrónico habilitada para recibir las PQR, atendiendo a los comentarios expuestos y a las dificultades técnicas que implican el cumplimiento de esta obligación, la misma será eliminada.

De acuerdo con los argumentos previamente desarrollados, se procederá a modificar el artículo objeto de estudio, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"PÁGINA WEB. El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de la página web del operador, llenando el formato (ANEXO 2.2 del Título "Anexos Título II" de la presente Resolución) que estará allí publicado. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR.*

*A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico la constancia de la presentación de la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) y el CUN (para los servicios de telefonía e internet).”*

**99. ARTÍCULO 97. RED SOCIAL.**

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Sugiere no establecer canales adicionales ni intervenir en la gestión de redes sociales, por lo cual solicita que en este campo se permita la innovación y libre gestión de estas, pues en la actualidad su penetración es cada vez mayor, y se cumplen con todos los requisitos de atención y recepción de PQR, entre otros aspectos que buscan generar valor agregado a la atención por medios digitales.

Señala que para efectos de garantizar una adecuada atención, y gestión de las redes sociales, es indispensable tener en cuenta condiciones particulares de cada red social, a efectos de poderlas gestionar como canales de atención, razón por la cual señalar el deber de atención en las 3 redes sociales que más tienen usuarios en Colombia podría generar dificultades en su implementación, si solamente se tiene en cuenta ese criterio de seguidores sin otros factores propios de cada red social.

**TIGOUNE**

Manifiesta que no se observa la justificación técnica de aumentar el número de redes sociales para atención, esto debido que la atención a través de dichos medios no debe ser sometida a consideraciones numéricas, sino por el contrario, las consideraciones sobre la atención por redes sociales deben contemplar criterios objetivos sobre si las redes son masivas o no, y especialmente si estas permitan los propósitos de servicio al cliente.

Señala que cada operador debe ser libre en establecer si desea tener más de una red social, no ve la justificación de tener adicionales más aún cuando ya se cuenta con varios canales de atención.

Indica que no es posible automatizar los procesos para envío de constancias o CUN por medio de redes sociales, ya que su naturaleza no es la pretendida por la CRC.

**TV AZTECA**

Sugiere que en el contenido de este artículo, se incluya cuál entidad va a definir las 3 redes que tienen mayor número de usuarios o que se defina el procedimiento a través del cual será determinado tal criterio.

**AVANTEL**

Señala que no resulta clara la intención del regulador de obligar a los PRST a aumentar el número de redes sociales como canales de atención de PQR. En la medida que la gestión de redes sociales demanda un grupo de personas especializadas, solicita mantener la obligación de una red social.

Indica que no se observa que los usuarios manifiesten ausencia de mecanismos de atención para la interposición de PQR o que los medios actualmente dispuestos para dicho efecto resulten insuficientes, por lo que se reitera la solicitud efectuada.

**TELMEX**

Indica que estas redes no han sido diseñadas como un mecanismo formal para atender PQR, aunque a la fecha y luego de largos procesos técnicos ha sido posible remitir a través de una red social específica, a la página web del operador para que se presente la PQR.

Solicita que la Comisión informe el análisis que ha realizado para determinar a la fecha cuáles son las 3 redes sociales con mayor número de usuarios activos en el país, y si es factible a nivel técnico implementar todas las funcionalidades que se establecen en la presente propuesta.

Solicita que se elimine la obligación de (i) tener medios de atención a través de redes sociales de terceros, o que en caso de mantenerla se establezca para una sola red social como existe actualmente, y (ii) incluir información o funcionalidades diferentes a la presentación de PQR.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Considera que no todas las redes sociales por su naturaleza pueden ser adecuadas para la recepción de PQR, por lo cual, sugiere revisar este punto verificando efectivamente cuáles son las tres redes sociales que tienen mayor número de usuarios activos en Colombia y que se ajuste a la recepción de PQR.

Sugiere que se establezcan parámetros gráficos y de texto, respecto de lo que visibilizan los usuarios, por ejemplo, con un texto estandarizado que indique con claridad en el encabezado que a través de dicha red social se pueden recibir las PQR de los usuarios, y en el mismo sentido, que se establezcan unas características mínimas para el formulario, de forma que sea una herramienta sencilla e intuitiva.

**CRC/** En primer lugar en relación con el comentario expuesto por la UNIVERSIDAD EXTERNADO, respecto a la necesidad de establecer un formato para la presentación de PQR a través de la red social, resulta pertinente aclarar que el mismo ya ha sido previsto en el Anexo 2 de la propuesta regulatoria, el cual hará parte del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

En segundo lugar, frente al comentario en el cual se indica que es necesario establecer que para los casos de servicios de televisión no procede la generación y suministro por parte del operador de un

CUN ante la interposición por parte del usuario de una PQR, se acoge este comentario, por lo cual dicha aclaración se evidenciará en la redacción de este artículo.

Finalmente atendiendo a los comentarios presentados respecto de la falta de conveniencia y dificultades operativas que implica que el operador ponga a disposición del usuario para la presentación de PQR las 3 redes sociales que tengan mayor número de usuarios activos en Colombia, se procederá a eliminar el mismo, indicando que dicha obligación solo atiende a la red social de mayor uso en Colombia.

De conformidad con los argumentos previamente expuestos, se modificará el presente artículo, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"RED SOCIAL. El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de la red social que tengan mayor número de usuarios activos en Colombia, llenando el formato (ANEXO 2.2 del Título "Anexos Título II" de la presente Resolución) que estará allí publicado. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR. El usuario podrá conocer estas redes a través de cualquiera de los medios de atención del operador.*
>
> *A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico la constancia de la presentación de la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) y el CUN. (para los servicios de telefonía e internet). y el número de radicación (para el servicio de televisión por suscripción)."*

### 100. ARTÍCULO 98. SMS "QUEJA" AL 85432.

**TIGOUNE**

Solicita su eliminación, debido que este canal no ha demostrado que sea un medio de atención eficaz para ser utilizado por los clientes.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Solicita eliminar esta obligación en razón al bajo uso de este canal y a que aunque se gestiona de esa forma, de manera que intente contactar al cliente, no es posible contar con un sistema que haga posible verificar su cumplimiento y se exigiría un desarrollo para ello. Solicita revisar la pertinencia de mantener esta norma y adicionalmente realizar mediciones de calidad sobre este medio de atención, por cuanto el uso de este medio es bastante bajo. Indica que para el caso de Telefónica por este medio se reciben muy pocas interacciones.

**AVANTEL**

Manifiesta que Avantel no está en la capacidad financiera de efectuar las modificaciones a nivel de core que se generarían con ocasión del cumplimiento de la propuesta en lo que al envío del SMS se refiere "aun cuando su servicio esté suspendido por falta de pago".

Señala que la efectividad del envío del SMS QUEJA representa el 0,65% de los usuarios a los que envían el SMS QUEJA, cifra que fundamenta la solicitud de evaluar la efectividad de este procedimiento y lograr su eliminación del régimen de protección a usuarios, lo que a su vez, permitiría a los PRST enfocarse en reforzar los canales antes mencionados.

**COMCEL**

Conforme a las cifras presentadas ante la CRC, y que teniendo en cuenta que las PQR que se atienden por este canal no superan ni siquiera el 1% del total de PQR formuladas por los usuarios a COMCEL, solicita eliminar este mensaje en la propuesta regulatoria.

**CRC/** Atendiendo a los comentarios presentados, en relación con el bajo uso que en los últimos años se ha dado por parte de los usuarios respecto de este medio de atención, así como a los costos que implica para los operadores su operación, la CRC encuentra pertinente eliminar la posibilidad del envío de un mensaje de texto al código 85432 con la palabra "QUEJA", como canal obligatorio de atención al usuario.

De conformidad con lo anterior y en aras de fortalecer los medios de atención, a los que frecuentemente acuden los usuarios, el presente artículo objeto de estudio será eliminado.

### 101. ARTÍCULO 99. CALIDAD EN LA ATENCIÓN.

**ANDESCO**

Manifiesta que, según sus estimaciones preliminares, teniendo en cuenta, por un lado, el incremento del personal en las oficinas físicas, y por el otro la adecuación de nuevos puestos de trabajo. El costo incremental del personal requerido, junto con la dotación de sus puestos de trabajo y la capacitación, puede ascender a los COP 54.000 millones anuales para el total de la industria. El costo de la reestructuración de los centros de atención al cliente para alojar el nuevo personal varía ampliamente, dada la heterogeneidad de situaciones actuales de estas oficinas físicas. Aun así, los cálculos iniciales arrojan valores entre los COP 27.400 y los COP 329.000 millones. Para el cumplimiento de los nuevos indicadores de atención a través de la línea telefónica, las estimaciones arrojan un incremento en los costos anuales de la industria del orden de COP 9.100 millones de pesos aproximadamente.

En cuanto a medios de atención al usuario, manifiesta que el proyecto de resolución mantiene la obligación de contar con oficinas físicas en todas las capitales de departamento y propone que para la recepción gratuita de PQR, los operadores cuenten con:

- El #85432 para el recibo de SMS con la palabra "QUEJA"
- Una línea telefónica disponible todo el día y todos los días de la semana
- Una página web
- 3 redes sociales (las que tengan mayor número de usuarios activos en Colombia)

Señala que la utilización de las oficinas físicas por parte de los usuarios no alcanza el 17%, siendo superado ampliamente por la línea telefónica gratuita. De manera análoga el #85432 para el recibo de quejas, donde la agremiación señala que solo una mínima proporción de las solicitudes de contacto hechas por los usuarios corresponden a quejas efectivas.

Indica que los niveles de uso de la línea telefónica también indican que la obligación de disponibilidad permanente debe ser acotada. Entre las 11 pm y las 6 am los operadores agremiados no reciben más del 3% de las llamadas en el último año, mientras que el costo anual para la industria, según ANDESCO, supera los COP 2.000 millones.

Señala que de acuerdo con los costos mencionados, una vez calculados los beneficios habría evidencia para que la CRC: i) considere eliminar la obligación de contar con el canal de SMS como medio de solicitud de contacto para interponer una queja, ii) permita establecer un horario razonable de atención vía línea telefónica y iii) revise los valores mínimos de los indicadores de servicio al cliente por su impacto en los costos de los operadores.

Solicita también revaluar la obligación que se impone de implementar el mecanismo de call back, cuando se cae la llamada al cliente que está conectado en la línea de servicio al cliente. aduce imposibilidad técnica y los hábitos de utilización de otros medios que dispone obligación de llamadas a usuarios.

**ASOMÓVIL**

Manifiesta no encontrar fundamento para modificar la metodología de indicadores de calidad en la atención, incremento de los umbrales de cumplimiento, ni para la inclusión de otros indicadores. Dada la magnitud y relevancia del cambio, así como sus implicaciones, considera necesario que se realice un análisis exhaustivo que permita evaluar el impacto costo beneficio de dichas modificaciones. Según ASOMOVIL dado que no existe en ninguno de los documentos publicados fundamentos técnicos, jurídicos o económicos que sustenten la propuesta deben mantenerse los umbrales vigentes en la Res. CRC 3066 de 2011.

Como medida alternativa, propone que se omitan los indicadores que miden un mínimo o máximo de tiempo de atención. Pues a su juicio introduciría barreras para que el usuario sea bien atendido, y convertiría a los medios de atención en meros radicadores de solicitudes y no orientados a una solución

definitiva (cuando sea posible). En pro del beneficio del usuario para ASOMOVIL resulta más adecuado introducir mecanismos para lograr el incremento de soluciones en primer contacto y no de tiempo, así mismo contar con indicadores de satisfacción del cliente.

**TV AZTECA**

Solicita los criterios que fueron adoptados por la CRC para determinar los porcentajes y tiempos de los indicadores previstos en este artículo, indica que es necesario considerar que no siempre es posible dar cumplimiento estricto a los tiempos porcentajes indicados, toda vez que el resultado de los mismos depende en gran medida del tipo de solicitud presentada por el cliente y de la cantidad de requerimientos que se presenten en cada caso.

**DIRECTV**

Considera que la propuesta incurriría en la falacia de concluir que mayor velocidad en la atención a los usuarios es sinónimo de mayor eficiencia y satisfacción. Manifiesta no encontrar justificación, ni en la propuesta regulatoria ni el documento soporte que la acompaña, para hacer más rigurosos los indicadores de atención al usuario (en oficina y línea telefónica), y mucho menos para que estas obligaciones sean extensivas al servicio de televisión por suscripción.

Indica que su atención se basa en la efectividad de la solución que se le brinda al usuario, y no en el tiempo que encontrar dicha solución demande. Considera que los indicadores, sin considerar los factores diferenciales de cada servicio, no va a reflejar mayor efectividad de las atenciones y grado de satisfacción de los usuarios de televisión.

Argumenta que la norma COPC@, mejor practica en atención a usuarios, concluye que con frecuencia los centros de contacto o entidades externas fijan un objetivo de nivel de servicio (NS) basado en un conocimiento intuitivo de los que comprende "un buen nivel de servicio', señala que esta práctica implica basar el nivel de servicio en conversaciones informales o, en la experiencia de los indicadores de atención de otra clase de servicios (NS de los proveedores TIC), más que en las expectativas reales de los clientes del mercado específico (televisión). Cuando las organizaciones se focalizan en una cifra mensual, con frecuencia terminan teniendo un drástico sobredimensionamiento. Por lo tanto, para DIRECTV debe eliminarse el objetivo de brindar un nivel de servicio elevado para compensar un nivel de servicio deficiente en otro intervalo, en cambio, el foco debe ser brindar un nivel de servicio consistente, equilibrado y que garantice la satisfacción del cliente.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Manifiesta no encontrar ningún fundamento técnico, ni análisis de impacto, de necesidad o análisis alguno que permita concluir el porqué de los nuevos indicadores. Señala que no existe una desagregación en el documento soporte que evidencie que la insatisfacción manifestada por los usuarios a través de los ejercicios de psicología del consumidor obedezca al tiempo de atención.

Considera que se debe realizar un análisis más profundo de este aspecto y un análisis del impacto de esta medida sobre el beneficio que pudieran percibir los usuarios que puede ser mínimo. Señala que tampoco se evidencian análisis y estudios comparativos sobre este tipo de mediciones para llegar a los umbrales y porcentajes propuestos. Manifiesta que la medida es en extremo costosa para los operadores frente al beneficio que se pueda reflejar.

Indica que para su caso, se requieren hacer gastos de operación adicionales de más de 3 mil millones de pesos para poder cumplir con estos indicadores solo en cuanto a la línea de atención al cliente, sin contar con las adecuaciones físicas y tecnológicas que se requieren. En este sentido solicita la revisión y análisis profundo de esta medida que tiene impactos muy significativos para los operadores y se analicen otro tipo de posibilidades o medidas que permitan alcanzar el cumplimiento de indicadores de calidad pertinentes.

Manifiesta que lo que más valora un cliente es la solución efectiva de sus problemas más allá del tiempo de atención. Considera que los índices de satisfacción del cliente reflejan un buen comportamiento respecto de las soluciones prestadas por el operador.

Para el caso particular de la medición del indicador relacionado con el tiempo de máximo 3 minutos para obtener el turno el operador manifiesta no encontrar fundamento de la medida, y considera que no hay forma de medir este aspecto, aduce que en varios centro de experiencia cuenta con alianzas comerciales que implican que un usuario ingrese a un centro de experiencia a realizar diversas gestiones que no tienen nada que ver con una solicitud, PQR o gestión relacionada directamente con su servicio (comercialización de productos, terminales, alianzas con cafés, etc).

Finalmente considera que este tipo de medidas generan un incentivo negativo para los mecanismos de autogestión que son más eficientes para los usuarios y generan un mayor grado de satisfacción.

**ETB**

Señala que no son claras las motivaciones para estas medidas. Indica que el informe publicado por la SIC respecto a las Peticiones, Quejas y Recursos vigencia 2015 no refleja que existan inconformismos relevantes del usuario en lo que respecta a la atención al usuario ya sea a través de las oficinas físicas de atención o la línea gratuita.

Manifiesta que este tipo de indicadores obligará a los operadores a conocer el momento a partir del cual el usuario entró a la oficina lo que no constituye un criterio objetivo; ETB propone que se mantenga la disposición del RPU vigente.

Indica que al aumentar los costos en estos temas de atención se pueden ver impactados otros procesos como mantenimientos preventivos sobre la red, personal para atención de fallas masivas, entre otros.

Aduce que, a través de transferencia a precios, los clientes serían los principales afectados con esta medida. Señala que la atención más veloz no genera un impacto en satisfacción significativo.

**VIRGIN**

Considera que los indicadores actuales se encuentran acordes con el desarrollo sectorial, la satisfacción de los usuarios y sus expectativas de atención. Para el operador según las encuestas realizadas por la CRC, el atributo más valorado por el usuario es contactar en el menor tiempo posible al agente; por lo que la propuesta en el literal b no sería acorde con las necesidades del Usuario.

Propone que el artículo 99.3, literal b de la propuesta regulatoria, se modifique manteniendo el mismo indicador establecido en el artículo 53.1 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

**AVANTEL**

Manifiesta que los operadores actualmente cuentan con obligaciones de reporte de información, dentro de las cuales se cuentan, al menos 3 reportes que deben ser enviados mensual y trimestralmente a la SIC, en los cuales se consolida la gestión de quejas de los usuarios. En este sentido, se solicita a la CRC eliminar la propuesta contenida en el numeral 99.1. del proyecto de resolución.

Indica que la atención rápida es parte clave de la satisfacción del cliente, sin embargo, para lograr esta reducción en tiempo, en el caso de Avantel se evidenciaría, un incremento mínimo del 50% del head count de las oficinas a nivel nacional para poder cumplir con las obligaciones propuestas.

El operador propone una meta escalonada para dar viabilidad a la propuesta, de la siguiente manera:

1. Mantener el acuerdo actual de 80% en 15 minutos hasta diciembre de 2017, en este tiempo es posible hacer las provisiones económicas necesarias para los cambios y para presupuestar el crecimiento necesario del personal y locaciones que se requieren.
2. A partir de diciembre de 2017 podría elevarse el nivel a 90% en 15 minutos, en febrero de 2018 se lograría el acuerdo propuesto.
3. Es clave que los tiempos donde el usuario tiene que seleccionar equipos no entren dentro de este nivel de servicio, toda vez que el usuario debe tener libertad para hacer las validaciones y comparaciones que estime necesarias y pueda escoger la opción que mejor se acomode a sus necesidades y presupuesto.
4. Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de sea atendidos. esta información se podría implementar para el segundo semestre de 2017.

Propone que en los 30 segundos el usuario pueda encontrar opciones que le permitan sentirse de las principales consultas, corno son factura, tasación, envío de detalle de factura.

Solicita no agregar el indicador, en su lugar, mensualmente se mostraría el árbol de IVR con los tiempos de acceso a cada función. Propone que la medida, que genera cambios en el IVR actual, esté funcional a partir de Junio de 2018.

Sobre el indicador de usuarios con llamada terminada involuntariamente, solicita precisión en el indicador, teniendo en cuenta que las cifra puede prestarse para interpretaciones erradas respecto de la efectividad de la atención provista por el PRST.

Sobre el SMS con la palabra "QUEJA" al 85432 el operador menciona, la baja tasa de utilidad y uso por parte de los usuarios de este mecanismo de atención, sugiere un análisis de la necesidad y efectividad de mantener este canal.

**TELMEX**

Respecto a los indicadores de calidad para oficinas físicas:

Manifiesta que a nivel internacional los indicadores de calidad para oficinas físicas no están regulados, o no de manera tan exigente como se pretende realizar en Colombia. A su juicio esta reglamentación retrasa los procesos de apropiación tecnológica, ya que (i) promueven el uso de canales físicos y no tecnológicos pata la interacción entre usuario - operador, y (ii) no permiten la inclusión de nueva tecnología incluso en canales físicos; un ejemplo de esto se evidenciaría en que a la fecha los operadores no han podido incluir en carteleras virtuales, la información de protección al usuario que debe estar exhibida.

Realizando un análisis de costo - beneficio, advierte que el usuario invierte menos y recursos en desplazamiento, al utilizar un medio tecnológico que un canal presencial. Considera que la CRC con el apoyo de la industria debe estar enfocada en promover la apropiación tecnológica para que los usuarios puedan auto gestionar sus PQR, y obtengan soluciones de manera más rápida a sus requerimientos; sin que esto implique la no existencia de canales físicos, pero que su uso se vaya definiendo a aquellos trámites que realmente lo ameriten.

En cuanto a la necesidad y pertinencia de estos indicadores, manifiesta que cuenta con un indicador propio en el que se le consulta al usuario su nivel de satisfacción con la atención que recibe en los Centros de Atención, según TELMEX esta información permite identificar que el 80% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención prestada.

Señala que el indicador de tiempo de atención en oficinas físicas es inviable para el diseño actual de sus puntos de atención.

Indica que las inversiones requeridas para el cumplimiento interfieren con sus planes de expansión, por lo que solicita revisar los efectos de la propuesta, ya que según el operador a nivel práctico podría tener un efecto indeseado de cara al usuario.

Respecto a los indicadores de calidad para línea telefónica:

Manifiesta que a nivel internacional los indicadores de calidad para atención telefónica no están regulados, o no de manera tan exigente como se pretende realizar en Colombia. A juicio del operador la propuesta es excesiva porque: (i) retrasa los procesos de apropiación tecnológica, ya que no permite la evolución del canal telefónico para que el usuario autogestión sus requerimientos, sino que automáticamente lleva a la interacción con un asesor, y (ii) limita la posibilidad de que el operador utilice de manera más eficiente los recursos con que cuentan, pues existen momentos donde se evidencia que la congestión de la línea de atención se da por algún suceso masivo que de ser informado directamente en el IVR, eliminaría la necesidad de interacción entre usuario y asesor, para el operador dicha posibilidad sería inviable con la propuesta de incluir en el indicador la opción de atención en máximo 30 segundos por el 95% de los usuarios.

Considera que modificar el indicador de atención del usuario de 80% en 20 segundos, a 90% en 30 segundos, generaría un impacto económico material que la CRC no ha evaluado, y al que se le debe adicionar el impacto de devolver las llamadas en caso de que se termine la misma por cualquier causa. A su vez, señala que incluir un máximo de 20 minutos para que el usuario adelante su trámite, desincentivaría las soluciones en primer contacto cuando las mismas demanden mayor tiempo para solución. Indica que el objetivo del usuario más que finalizar prontamente su llamada, es solucionar el motivo que originó la misma; señala que actualmente el 72% de los usuarios de TELMEX se encuentra satisfecho con la atención prestada a través de este canal.

Por otra parte, el operador manifiesta que es importante que se tenga en cuenta que los usuarios pueden finalizar su llamada por cualquier motivo, sin que esto se refiera a la falta de atención personalizada, ya que su requerimiento pudo haber sido por los mecanismos de autogestión (que no implica que deban ser atendidos por un asesor).

Solicita mantener los indicadores actuales tanto para centros de atención, como para línea de atención, ya que a su juicio los mismos cuentan con estándares exigentes que garantizar los derechos de los usuarios.

**EVALUAMOS**

Solicita que la comisión analice de nuevo el indicador para medir el tiempo desde que un usuario entra al Centro de Atención. Manifiesta que sería imposible para cualquier empresa medir el tiempo desde que la persona entra al establecimiento, según el ciudadano el indicador requeriría de cámaras de gran calidad de reconocimiento de caras y además estar conectados a la base de datos de la Registraduría del Estado Civil, lo que a su juicio es totalmente imposible.

Sugiere que podrían implementarse un número máximo de personas en cola y una obligación de facilitar otra cola para la entrega de tiquetes.

**EMCALI**

Indica que establecer un tiempo para la asignación de turno podría impactar la calidad de la orientación recibida por los usuarios. En lo que se refiere al tiempo entra la asignación del turno y la atención personalizada, considera que la medida implicaría costos muy elevados.

Propone que el tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada sea de 90% de los usuarios en 15 minutos, o, por otra parte, que el tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada sea del 80% de los usuarios en 7 minutos. Por último, solicita que esta modificación entre a regirá partir de enero de 2017 con el fin de asegurar los recursos a través del presupuesto que se pueda requerir.

**ASUCOM**

Manifiesta que los parámetros objetivos deben complementarse con la obligación para el proveedor de mantenerse dentro de un techo máximo de quejas relacionadas con calidad del servicio, so pena de activar automáticamente sanciones, de modo que el proveedor se realimente continuamente de la percepción y necesidades del usuario y tenga el incentivo de reaccionar para adecuar su calidad a las demandas de sus usuarios.

En el mismo sentido, considera que los parámetros de orden técnico que se establezcan deben ser desagregados al menor nivel posible, de modo tal que no existan grupos de usuarios con muy baja calidad (generalmente en sitios remotos o en zonas periféricas) que se diluyan en los promedios de los reportes técnicos.

**COMCEL**

Manifiesta no encontrar ningún análisis y/o estudio desarrollado por la CRC o por la SIC, que justifique la necesidad de aumentar los umbrales de los indicadores de atención a usuarios, por lo cual considera infundada, y altamente inconveniente la propuesta modificatoria.

Considera que se trata de una propuesta que desconoce el nivel de exigencia de los indicadores actualmente vigentes y los esfuerzos desplegados por los PRST, para garantizar la adecuada y oportuna atención de sus usuarios, así como los niveles de satisfacción de los usuarios frente a la atención. Indica que se generan desincentivos a la implementación de estrategias de habilitación de canales de autogestión, ya que según el operador tácitamente se promueve la atención presencial.

Manifiesta que se debe tener en cuenta que la Circular Única de la Superintendencia regula estos indicadores de atención a los usuarios, por lo que sería necesaria la concurrencia de la SIC en este proceso regulatorio, para garantizar seguridad jurídica a los PRST, frente a los umbrales aplicables a la medición de los mismos tanto en la Circular Única de la SIC y el RPU.

Como consecuencia de ello, pone en consideración de la CRC la propuesta alternativa tanto para las oficinas presenciales, como para la línea de atención de mantener los indicadores actuales, basados en: (i) apoyo de la CRC, para que a través de la regulación se propenda por el uso de canales virtuales de auto atención, acompañando la estrategia para que no exista tiempo de espera y puedan realizar sus trámites desde la comodidad de su hogar/oficina/ dispositivo móvil o computador a través de canales virtuales; (ii) costo operativo innecesario; y (iii) continuamente es monitoreada la satisfacción al usuario respecto de los tiempos de atención.

**UNIVERSIDAD EXTERNADO**

Considera que debe establecerse la obligación de reportar la información sobre el uso y los tiempos de atención a través de página web y redes sociales, con el fin de constituir un mecanismo de seguimiento al funcionamiento de dichos medios de atención virtuales. Considera que con la información recopilada puede establecerse su idoneidad y eficiencia como canales de atención, y además, puede constituirse en insumo para estructurar los indicadores de calidad correspondientes.

Siendo así, para la futura elaboración de los parámetros de calidad, sugiere tener en cuenta la normatividad española como sigue a continuación:

*"1. Los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente comprensible, accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Esta información tendrá que constar en la página de Internet del operador. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales.*
*A tales efectos, el Ministro de Industria, Turismo y Comercio podrá especificar, mediante orden, entre otros elementos, los parámetros de calidad de servicio que habrán de cuantificarse, así como el contenido y formato de la información que deberá hacerse pública, las modalidades de su publicación y las condiciones orientadas a garantizar la fiabilidad y la posibilidad de comparación de los datos, incluida la realización anual de auditorías.*
*2. Los prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público deberán facilitar al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, previa petición, la información de calidad de servicio que le requiera para la publicación de síntesis comparativas y para el control y seguimiento de las condiciones de prestación de los servicios y de las obligaciones de carácter público. Dicha información se deberá referir a los parámetros establecidos por la orden ministerial a la que se refiere el apartado anterior. Adicionalmente, se podrá establecer la obligación de informar sin necesidad de petición previa cuando se produzcan degradaciones importantes de la calidad de servicio, en los términos que allí se establezcan."*

**CRC/** Respecto a la observación de COMCEL acerca de la necesidad de alinear la propuesta de indicadores de atención con la circular única de la SIC, nos permitimos aclarar que la competencia de

dicha entidad es ejercer la vigilancia y control respecto de las medidas regulatorias expedidas por al CRC sin que haya lugar a modificar lo dispuesto en el régimen, de conformidad con lo anterior, cualquier modificación que se haga respecto a las disposiciones incluidas en el régimen deberán ser atendidas por la SIC para ejercer vigilancia y control.

Atendiendo a los comentarios presentado en relación con los tiempos e indicadores propuestos, de acuerdo con los análisis expuestos en los Anexos 3 y 4, se evidencia que la alternativa que permite abordar de forma más efectiva las problemáticas evidenciadas en el curso del presente proyecto regulatorio respecto de los medios de atención telefónica y oficina física, al menor costo posible, es la Alternativa 2, la cual corresponde a mantener las medidas a adoptadas mediante la Resolución CRC 3066 de 2011 adicionando un indicador de satisfacción al usuario, con el objetivo de promover una mejora en la atención efectiva en los canales de atención.

Es así como la CRC encuentra que las características que deben cumplir los medios de atención, para atender los objetivos dispuestos en el presente proyecto regulatorio, son:

- Atención efectiva respecto de las solicitudes o inquietudes presentadas por los usuarios.
- Promuevan una pronta solución en primer contacto.
- Promuevan la autogestión por parte del usuario.
- Solución de cualquier solicitud o inquietud presentada por el usuario a través del mismo medio de atención.

De conformidad con lo anterior se procederá a modificar las medidas propuestas en el artículo objeto de estudio. Adicionalmente, en aras de generar mayor claridad respecto de los indicadores de atención que deben cumplir los operadores y por otra parte la información a publicar, se procederán las mencionadas medidas en dos artículos. Es así como el primer artículo dispondrá:

*"CALIDAD EN LA ATENCIÓN. Los operadores deben dar cumplimiento a los siguientes indicadores en la atención a sus usuarios:*

- *Para las oficinas físicas: Mensualmente el 80% de los usuarios debe recibir atención personalizada en un tiempo de espera inferior a 15 minutos, contados a partir de la asignación del turno.*

- *Para la línea telefónica: Mensualmente los operadores deben garantizar que al menos el 95% de los intentos de llamadas realizadas por los usuarios sean completados exitosamente"*

Por su parte, el otro artículo quedará de la siguiente manera:

*"INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN. Los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de los distintos medios de atención, los siguientes indicadores:*

- *Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios.*

- *Para las oficinas físicas.*

a. *Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.*

b. *Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.*

- *Para la línea telefónica*

a. *El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.*

b. *El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.*

c. *El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.*

- *Indicador de satisfacción en la atención al usuario.*

*Los operadores deberán implementar, medir y publicar a través de los distintos medios de atención, y remitir a la CRC en las condiciones descritas en el literal C del Formato 4.4 del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016, los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben contar con la certificación de un auditor externo."*

Finalmente atendiendo a lo dispuesto en el presente numeral, se procederá a incluir en el Formato 4.4 del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016, el siguiente literal, el cual quedará de la siguiente manera:

*"C. Indicador de satisfacción en la atención al usuario*

| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** |
|---|---|---|---|---|---|
| *Año* | *Trimestre* | *Mes* | *NSU oficinas físicas* | *NSU línea telefónica* | *NSU oficinas virtuales* |

1. ***Año:*** *Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.*

2. ***Trimestre:*** *Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.*

3. ***Mes:*** *Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.*

4. ***NSU Oficinas físicas:*** *Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de las oficinas de atención física del operador.*

5. ***NSU línea telefónica:*** *Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de la línea de atención telefónica del operador.*

6. ***NSU oficinas virtuales:*** *Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de las oficinas virtuales del operador.”*

## TÍTULO VI
## TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LUCRO

### 102. ARTÍCULO 100. DERECHOS DE LOS USUARIOS.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios

### 103. ARTÍCULO 102. INFORMACIÓN POR PARTE DE LA COMUNIDAD ORGANIZADA.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios

### 104. ARTÍCULO 103. CONTENIDO MÍNIMO DEL DOCUMENTO DE AFILIACIÓN.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios

### 105. ARTÍCULO 104. CONTENIDO DE LOS ESTATUTOS.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios

**106. ARTÍCULO 101. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.**

Frente a este artículo no se presentaron comentarios

**107. ARTÍCULO 105. MEDIOS DE ATENCIÓN.**

Frente a este artículo no se presentaron comentarios

**108. ARTÍCULO 106. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS –PQR-.**

Frente a este artículo no se presentaron comentarios

**109. ARTÍCULO 107. SEGUIMIENTO DE LAS PQR.**

Frente a este artículo no se presentaron comentarios

## TÍTULO VII
## DISPOSICIONES FINALES

**110. ARTÍCULO 108. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DE ESTE RÉGIMEN.**

Frente a este artículo no se presentaron comentarios

**111. ARTÍCULO 109. DIVULGACIÓN DE ESTE RÉGIMEN.**

**VIRGIN**

Manifiesta que debe dejarse claro que es posible utilizar todos los canales de atención, pero esta será una opción del operador es decir el articulo 109.1 propuesto deberá ser cambiado por un "o" en vez de una "y".

**ASUCOM**

Señala que debe existir una estrategia de registro de piezas graficas con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad establecida en medios de divulgación y posteriores reclamos. Esto adicional a que las piezas permitirían evidenciar las fallas de comunicación y prueba ante el ente de control.

**AVANTEL**

Manifiesta la importancia de la libertad en términos de divulgación ya que los costos de RAN asociados al envío de SMS y la carencia de plataformas y desarrollos tecnológicos para el envío de mensajes USSD encarecen ostensiblemente la operación.

**TELMEX**

Indica la importancia de la flexibilidad de los canales de divulgación ya que algunos canales son apropiados para ciertos tipos de productos, ejemplo servicios fijo y canales de producción propia.

Adicionalmente señala que no observan la relación entre el articulo 109.4 propuesto el cual habla de las 3 tipologías más frecuentes y el diseño de piezas de comunicación consignado en el RPU.

Así mismo expresa que los niños deben ser excluidos de la población objetivo de la divulgación del RPU ya que los mismos no pueden suscribir un contrato, y sus derechos como usuario los debe ejercer su representante legal quien, será el encargado de informarle sus derechos en el proceso de formación del menor que en su calidad le asiste.

Por último insiste en la importancia de la participación de la CRC en la construcción de mensajes publicitarios y la participación en el proceso de socialización de la norma, apoyando a la difusión del régimen a destinatarios (incluyendo destinatarios especiales), por ejemplo, podría disponer de un espacio institucional dentro de los canales de televisión abierta, de conformidad con las normas que regulan la materia expedidas por la CNTV hoy ANTV.

**CRC/** En primer lugar es de mencionar que esta Entidad comparte los argumentos presentados en relación con la necesidad de estipular estrategias diferencias para la divulgación del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, atendiendo a los distintos

medios de atención al usuario, por lo cual la CRC se encargará de crear un mínimo de estrategias de difusión de esta norma, atendiendo a criterios de idoneidad y efectividad en la comunicación.

Es así como la CRC se encargará de diseñar y compartir con los operadores las piezas gráficas y los mensajes que deben comunicar a los usuarios, en aras de generar uniformidad respecto de la información que es divulgada, la cual responderá a criterios de simplicidad y claridad.

De conformidad con lo previamente expuesto se procederá a modificar el artículo objeto de comentarios, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"DIVULGACIÓN DE ESTE RÉGIMEN. Los operadores deberán divulgar el presente Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, a partir de su entrada en vigencia, siguiendo los siguientes criterios:*
>
> - *Canales divulgación: página web del operador, redes sociales (Facebook y Twitter).*
> - *Divulgación a través de página web: Los operadores deben incluir en su página web un banner estático, que ocupe un 80% de ancho de la misma, ubicado en la parte superior de su footer, el cual sea embebido desde el siguiente enlace: https://www.crcom.gov.co/pp/bannerO.gif; y que a su vez redireccione al siguiente enlace:* https://www.crcom.gov.co/pagina/regimen-proteccion-usuario.
> - *Divulgación a través de redes sociales: La divulgación a través de estos canales, deben cumplir las siguientes reglas:*
>
>  - *Temáticas generales: Durante el primer trimestre de divulgación, diariamente los operadores consultarán el siguiente enlace https://www.crcom.gov.co/pagina/multimedia-proteccion-usuarios, y publicarán al menos 1 vez al día, la parrilla de contenido con sus respectivas las piezas gráficas que allí se encuentren.*
>  - *Temáticas específicas: A partir del segundo trimestre de divulgación, de acuerdo con sus indicadores de quejas del trimestre inmediatamente anterior, cada operador deberá publicar cada día de forma rotativa la parrilla de contenido con sus respectivas piezas gráficas (encontrada en el siguiente enlace https://www.crcom.gov.co/pagina/multimedia-proteccion-usuarios), la información correspondiente a las 5 temáticas respecto de las cuales se presentaron más quejas."*

## 112. ARTÍCULO 110. ANEXOS.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios

## 113. ARTÍCULO 111. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS.

**TELMEX**

Señala que las modificaciones que se pretenden realizar implican desarrollos tecnológicos, capacitación interna del personal, modificación de textos legales aplicables, negociaciones con terceros, y en general asegurar el proceso interno de la compañía para dar cumplimiento a la norma en toda la cadena de valor, entre otras, por lo cual solicita que el plazo de implementación sea de mínimo un año contado a partir de la expedición de la Resolución definitiva.

Manifiesta que es necesario que la CRC consagre todo el RPU en una única norma, en este sentido solicita incorporar en la nueva norma aquellas disposiciones del RPU vigente que se quieran mantener, de manera que se pueda derogar en su integridad la Resolución 3066 de 2011.

Finalmente en consideración a que en el presente artículo se establece la derogatoria del Acuerdo CNTV 11 de 2006, solicita que se incluya en el régimen unificado, todas las definiciones contenidas en el artículo 3 de dicho régimen de manera que las mismas apliquen para la prestación del servicio de televisión por suscripción, ya que estas han sido el sustento para la prestación este servicio, la relación entre el usuario y el operador, y el ejercicio de las funciones de vigilancia y control con que cuenta la ANTV.

**CRC/** Atendiendo a los comentarios presentados, se procederá a otorgar un término general de 6 meses para la entrada en vigencia del presente Régimen, razón por la cual las medidas dispuestas en el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, deberán ser cumplidas a partir del 1 de septiembre de 2017.

Ahora bien, respecto al comentario que plantea la necesidad de no derogar las definiciones dispuestas en el artículo 3 del Acuerdo CNTV 11 de 2006, la CRC considera que su inclusión no se requiere y que por el contrario en algunos casos, puede generar confusión respecto a las medidas dispuestas en el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, razón por la cual no se acoge dicho comentario.

## ANEXOS

### 114. ANEXO 1. CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

**CONFEVOCOLTICS**

Considera que no se debería permitirse tanto tiempo en la falta de disponibilidad del servicio ya que superar más de 6 horas es demasiado tiempo si se observan los perjuicios que esto puede causa, considerando que hoy día internet, es una herramienta no solo de comunicación sino también de trabajo para muchas personas por lo que debe existir una compensación y las 48 horas solo aplique cuando es fortuito y de fuerza mayor para el operador, de lo contrario se dejaría la puerta abierta a los abusos y o posibilidades de limitar de manera premeditada la prestación de los servicios y se estaría en contradicción del derecho constitucional de la prestación del servicio de manera permanente y de calidad. Respecto del servicio de telefonía móvil se pondría en riesgo la compensación por la mala calidad de la señal lo cual no se está contemplando.

En el artículo se menciona que se debe de informar a la CRC mensualmente los casos donde se realizan las compensaciones, considera que también es necesario para fortalecer el control que también se dé reporte a la superintendencia y que tal informe incluya las solicitudes de compensación negadas a los usuarios cuando se presenten tales solicitudes con la justificación o motivo por el cual no se realizó o se negó la compensación, como también los tiempos en los que no se prestó el servicio a los usuarios.

**TELMEX**

Manifiesta que en complemento de lo que se expuso en los comentarios al artículo 47 propuesto, actualmente existe un proyecto de calidad que adelanta la Comisión para definir los indicadores de disponibilidad del servicio, razón por la cual considera que no se deben incluir normas de calidad en el régimen de protección de usuarios.

Por otra parte, el anexo incluye un reporte de información adicional a los que ya se realizan a la CRC, bajo esta perspectiva de manera respetuosa solicita que se evalúe la necesidad y pertinencia del mismo, ya que la exigencia de reportes de información por parte de las diferentes autoridades se encuentra desbordada, generando cargas operativas importantes para los operadores.

**GIOVANNI CAPERA**

Sugiere que no se debería permitir tanto tiempo en la falta de disponibilidad del servicio ya que superar más de 6 horas es demasiado tiempo si se observan los perjuicios que puede causar la falta de

disponibilidad del servicio considerando que internet es una herramienta no solo de comunicación sino también de trabajo para muchas personas por lo que debe existir una compensación y las 48 horas solo aplique cuando es fortuito y de fuerza mayor para el operador, de lo contrario se dejaría la puerta abierta a los abusos y o posibilidades de limitar de manera premeditada la prestación de los servicios y se estaría en contradicción del derecho constitucional de la prestación del servicio de manera permanente y de calidad. Respecto del servicio de telefonía móvil se pondría en riesgo la compensación por la mala calidad de la señal lo cual no se está contemplando.

**EMCALI**

Indica que la ampliación de la compensación a servicios de televisión y la reducción del tiempo a partir del cual se debe compensar, no toma en cuenta la implicación que tal exigencia conlleva, pues la compensación que para un usuario significa una o dos horas de servicio, para el operador implica una pérdida cuantiosa, que puede significar un valor tan alto que desencadenaría en el desequilibrio económico de su negocio, entendiendo que ahora dicha compensación se deberá hacer amarrado a una penalidad que la comisión ha fijado indiscriminadamente en el doble del valor equivalente a la falta de disponibilidad del servicio.

**OMAR AYALA**

Señala que su experiencia como usuario de comunicaciones me ha enseñado que el valor establecido para la compensación por la no prestación del servicio o prestación indebida del mismo, es un valor que no incentiva al prestador del servicio a que brinde un buen servicio, pues el valor de la penalidad es tan bajo que le es mucho más rentable pagar este bajísimo valor, que tomar las medidas correctivas en su red para brindar un servicio conforme a lo contratado y respetando el Régimen de Protección al Usuario.

Sugiere que sea un valor más representativo que le trasmita el mensaje al operador que es mal negocio prestar mal servicio, esto es que el factor de multiplicación sea 10 en lugar de 2.

**AVANTEL**

Señala que el artículo 28 del proyecto de resolución hace referencia a la comercialización equipos terminales.

**CRC/** Frente a las observaciones presentadas respecto al presente Anexo, es de aclarar que la respuesta a las mismas, han sido resueltas en el numeral 49 del presente documento, y el mismo ha sido modificado en línea con lo allí dispuesto.

## 115. ANEXO 3. FORMATO DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO.

**TIGOUNE**

Solicita ampliar el espacio de libre disposición para que los proveedores, en el marco de principio de información al usuario, difundan adecuadamente las condiciones contractuales que rigen los respectivos planes tarifarios contratados por los usuarios. Los espacios actuales son reducidos, y por tanto pone en riesgo el cumplimiento del principio de información al usuario.

Indica que en virtud de la Ley se hace necesario incluir una cláusula sobre el cumplimiento de las obligaciones en materia de pornografía infantil. Este aspecto, ha sido solicitado por las interventorías de MINTIC, pero al ser un contrato eminentemente regulado no se puede incluir estas disposiciones.

**VIRGIN**

Solicita dar precisión al concepto "Condiciones Generales del Servicio Prepago" frente al concepto "Contrato", dado que no se suscribe con el usuario ningún tipo de contrato respecto de las condiciones de la prestación del servicio de telecomunicaciones móviles.

Sugiere dejar las condiciones generales del servicio prepago como están hoy en la regulación pues este nuevo modelo presentado abre nuevamente la discusión sobre servicios que los OMV como VIRGIN no ofrecen y que llevan a confusiones a los usuarios y a interpretaciones equivocadas de los entes de control, como lo son incluir el servicio de roaming internacional cuando no se presta o la no posibilidad de tener el anexo aclaratorio sobre protección de uso de datos personales o la prohibición al acceso a pornografía infantil. Se sugiere que este no sea modificado frente al actual.

**CRC/** En atención al comentario orientado a que se amplíe el espacio de libre disposición en el modelo de contrato pospago incluido en el tercer anexo de la propuesta regulatoria, en pertinente mencionar que este asunto fue regulado mediante la Resolución CRC 4625 de 2014. Esta Comisión considera que el espacio es suficiente para que los operadores puedan incluir aspectos que caractericen de manera puntual sus servicios. Los aspectos más importantes de cara al cumplimiento de las obligaciones contractuales han sido recogidos en el modelo propuesto por la regulación, de manera que no se encuentra fundamento al argumento según el cual el espacio reducido pone en riesgo de cumplimiento el principio de información al usuario, más aún cuando el principio de información no se predica únicamente respecto del contrato sino de la relación permanente entre el usuario y el operador.

En lo atinente al tema de pornografía infantil, atendiendo al proceso de simplificación de los contratos de servicios móviles y en cumplimiento del Decreto 1524 de 2012, se consideró necesario incluir en el

modelo de contrato de servicios móviles las obligaciones cuyo cumplimiento real se pudiera predicar del usuario de servicios de internet, SMS y telefonía móvil, tales como la relacionada con pornografía infantil, la cual se presenta de una manera clara en el aparte de obligaciones de los usuarios, para que pueda ser entendida y recordada. En consideración a lo anterior, se definió que en concordancia con lo establecido por el Decreto 1524 de 2012, como obligación general de los usuarios incluida en el modelo de contrato establecido por la Resolución CRC 4625 de 2014, la de *"4. No divulgar ni acceder a pornografía infantil"*, con lo cual, de cara al usuario, se pone de manifiesto de forma simple su obligación.

Los proveedores tienen la posibilidad de incluir la mencionada obligación de manera completa en el *"Anexo al Contrato de prestación de servicios móviles y condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago"*.

Este asunto fue abordado mediante la Circular 112 de 2015, donde se aclaró que, *"Respecto de las consultas recibidas en relación con la posibilidad de establecer anexos al contrato para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, **como las dispuestas en el Decreto 1524 de 2012**, las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre datos personales y normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, esta Comisión se permite aclarar que los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no pueden los operadores establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos o condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago."*

En relación con la claridad respecto de la existencia de un contrato en prepago para los servicios móviles, es pertinente mencionar que, aunque no exista un contrato físico en prepago, entre el operador y el usuario si existe una relación contractual para la prestación del servicio de telecomunicaciones. A efectos de simplificar esa relación y conseguir un mejor entendimiento de las condiciones que rigen la misma, se diseñó el *"Modelo de condiciones generales del servicio en modalidad prepago"*, el cual sigue estando vigente de conformidad con las disposiciones contenidas en la Resolución CRC 4625 de 2014. En este sentido, respecto de asuntos como el planteado sobre el servicio de roaming internacional en el caso de usuarios en modalidad prepago, sigue siendo vigente la aclaración planteada en la Circular CRC 112 de 2015 según la cual, "*en el caso de servicios no prestados por algunos proveedores de redes y servicios, como ocurre específicamente respecto del servicio de roaming internacional para clientes prepago, los proveedores que no ofrezcan dicho servicio, podrán retirar dicho aparte del documento de condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago"*.

## 116. ANEXO 4. REPORTE DE INFORMACIÓN.

**DIRECTV**

Manifiesta que la creación de nuevos reportes es una medida innecesaria que genera duplicidad y cargas excesivas para los operadores en cuanto a su futura implementación. Actualmente se reportan a la SIC de manera trimestral todas las PQR recibidas por los operadores.

Debe considerarse además que la CRC, trabaja paralelamente en un proyecto de simplificación de reportes en el cual debe ponerse a consideración no solo el tema de PQR, sino cualquier adecuación a los reportes vigentes, que cumpla con el fin de simplificación propuesto por el regulador, en el cual coincidimos totalmente sobre su pertinencia y utilidad.

**TIGOUNE**

Manifiesta que la información solicitada por la CRC en su mayoría ya es entregada a la SIC, en cumplimiento de lo establecido en la Circular Única de dicha entidad, la cual es la competente en materia de protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Considera respecto de la información solicitada para monitoreos regulatorios, que: (i) La CRC defina el medio por el que se enviará la información si es a través del módulo SIUST o cualquier otro medio (ii) Estos formatos se incorporen en el régimen de reportes actual contenido en la Resolución 3496 de 2011, pues es impropio que en cada resolución que expida la CRC se cree un nuevo reporte, (iii) La resolución definitiva que se expida por parte de la CRC guarde congruencia con los campos de los formatos o plantillas diseñadas en Excel que se cargarán en Colombia TIC (SIUST) dado que, generalmente se observan diferencias entre unos y otros, (iv) sería ideal que se homologaran las tipologías a lo que hoy se reporta a la SIC para no generar nuevos desarrollos y procesamientos de la información.

Solicita que las plantillas sean puestas en conocimiento de los operadores por lo menos 2 meses antes de la entrada en vigencia de dichos reportes, con el fin de hacer pruebas, ajustes y garantizar la calidad en el reporte de la información.

Señala que es importante que tanto para el formato 1 como para el 2, se agregue el campo de trimestre y el campo mes sea diligenciado con los números del 1 al 3 correspondientes a cada uno de los meses de cada trimestre.

Solicita que estos formatos se hagan exigibles para el 1 trimestre de 2017, por las nuevas tipologías creadas que generan un procesamiento adicional a las tipologías ya consideradas para el reporte de la SIC.

FORMATO 1. MONITOREO DE QUEJAS.

- Campo 5 –TIPOLOGIAS: Señala que acá se requiere una descripción detallada y delimitada de los bullets identificados en cada una de ellas, con el fin de poder catalogar las quejas y así evitar inexactitudes en la interpretación y reporte del mismo.

FORMATO 2. INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES

Sobre el Literal A Resolución de quejas y peticiones, indica:

- Se debe considerar considere que el número de quejas presentadas son aquellas interpuestas por los usuarios en el mes del trimestre objeto de reporte, y el número de quejas resueltas a favor del usuario o en contra del mismo, son aquellas resueltas en el mes del trimestre objeto de reporte, en consecuencia, puede no haber relación entre el número de quejas presentadas y las resueltas en el periodo de reporte, dado que, pueden existir quejas resueltas a favor o en contra reportadas en un periodo pero que fueron presentadas por los usuarios en un mes anterior al reportado.

Sobre el Literal B Resolución de quejas segunda instancia, señala:

- Es necesario que se aclare si los recursos de reposición a reportar son sólo aquellos interpuestos ante la negativa de una queja, o si por el contrario también deben incluirse los recursos de reposición interpuestos por los usuarios frente a la negativa de una petición.
- Es importante considerar que el número de recursos de reposición presentados son aquellos interpuestos por los usuarios en el mes del trimestre objeto de reporte, y el número de recursos resueltos a favor del usuario o en contra del mismo, son aquellos resueltos en el mes del trimestre objeto de reporte, y en consecuencia puede no haber relación entre el número de recursos presentados y los resueltos en el periodo de reporte, dado que, pueden existir recursos resueltos a favor o en contra reportadas en un periodo pero que fueron presentados por los usuarios en un mes anterior al reportado.
- Existe incongruencia en el proyecto entre la denominación del formato, campo 3 Número de recursos de reposición por definir, y la descripción del mismo: 3. Número de recursos de reposición presentados: Corresponde al número de quejas presentadas por los usuarios en el mes de reporte. Solicita a la CRC dar claridad sobre cuál es la información a reportar en este caso.
- Sobre el mismo campo 3, Número de recursos de reposición presentados se indica que corresponde al número de quejas presentadas por los usuarios en el mes de reporte. Sugiere modificar la descripción porque no se trata de número de quejas sino de número de recursos de reposición.

**TELMEX**

Manifiesta que el formato 1 y formato 2, presentan duplicidad con el formato de la Circular Única de la SIC, título III. Solicita que (i) se eliminen los formatos propuestos en el anexo 4, o se trabaje con la SIC en la derogación del formato de la Circular Única, con el fin de no generar cargas innecesarias al operador, con reportes duplicados y de esta manera se logre el objetivo de simplificar la regulación.

FORMATO 1: MONITOREO DE QUEJAS

Indica que se debe tener en cuenta que el artículo 99 incluye la medición y publicación de quejas más frecuentes. Dicha obligación ha sido desarrollada por la Circular 14 de la SIC que prevé que se debe publicar dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente a la medición e incluye una de quejas. Por su parte en el nuevo RPU se prevé un nuevo formato de reporte a la SIC con unas nuevas tipologías.

Por lo anterior debería unificarse la información de la Circular 14 con el RPU, definiendo claramente cuál es la información que todos los operadores deben publicar en sus oficinas de Queja Más Frecuentes, con su formato de publicación y el tiempo de cumplimiento.

Adicionalmente señala que:

-El reporte de Monitoreo de quejas debería mantenerse como una parte del formato 2 de indicadores de Quejas y Peticiones, ya que tienen la misma periodicidad trimestral y el primero es un desarrollo del segundo.

-En el numeral 3 de Servicio, se deberían incluir servicios empaquetados en dúo o en triple y eliminar el numeral 4 de empaquetado, ya que de otro modo podría entenderse que se deben duplicar las quejas por servicio cuando se presente empaquetamiento.

-Medios de Atención: No es posible diferenciar los medios de ingreso web de Facebook, debería unificarse.

Solicita a la CRC en aras de simplificar el formato, y permitir las tipologías tengan los mismos entendimientos para todos los operadores, (i) incorporar únicamente las generales con una breve descripción, y (ü) eliminar subtipologías.

FORMATO 2: INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES

Sugiere revisar la inclusión de televisión en el reporte, de conformidad con el argumento de falta de competencia de la SIC sobre este servicio, expuesto en los comentarios al formato 1.

**CRC/** En primer lugar, en relación con la supuesta duplicidad de reportes de información que se causarían con ocasión del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, es de aclarar que los mismos han sido construidos conjuntamente con las autoridades de vigilancia y control, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio y la Autoridad Nacional de Televisión, en aras de generar un único reporte de información respecto de las peticiones, quejas/reclamos y recursos, de tal forma que nos permita centralizar la información, conocerla oportunamente y ejercer las respectivas funciones que corresponden a cada Entidad. Es así como,

contario a lo afirmado en los comentarios no existirá duplicada de reportes, sino que por el contrario la información será centralizada por parte de la CRC y compartida posteriormente con las demás autoridades para el ejercicio de sus competencias de vigilancia y control.

Por otra parte, es de aclarar que los formatos objeto de comentarios, harán parte integral del Título "Reportes de Información" de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por la Resolución CRC 5076 de 2016). Es así como estos formatos se encuentran en línea con los lineamientos dispuestos en dicho Título, dentro de lo cual es de mencionar que el medio de suministro de la información será a través del SIUST. Adicionalmente se harán las respectivas pruebas para permitir su correcta implementación.

Ahora bien, atendiendo a los comentarios dispuestos, el plazo de reporte de información será modificado, estando entonces de conformidad con el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones y el mencionado Título "Reportes de Información", los operadores obligados a reportar la información correspondiente al último trimestre de 2017, dentro de los 30 días siguientes al vencimiento del mismo.

Respecto a los comentarios presentados en relación con la necesidad de inclusión del trimestre correspondiente, así como la numeración de los meses de 1 a 3, atendiendo al trimestre y no al año, se acogen los mismos, razón por la cual se procederá a la respectiva modificación.

Frente a los comentarios formulados respecto de las tipologías, se aclara que tal y como previamente se mencionó, la elaboración de las mismas, constituye el desarrollo un trabajo interinstitucional con las respectivas autoridades de vigilancia y control, acogiendo las problemáticas reportadas y las distintas temáticas del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, es así como en cada una de dichas temáticas se deben indicar la totalidad de quejas allegadas, que se encuentran relacionadas con la mismas. Es de recordar, que este trabajo de discriminación de las temáticas constituye un avance respecto del actual reporte de información de las quejas que se encuentran en la obligación de realizar los operadores. Adicionalmente, se evidencia que el nombre de cada una de las temáticas es suficientemente claro y no requiere una explicación adicional, pues contrario a lo afirmado en los comentarios, puede conllevar a la limitación de las mismas, sin que exista lugar para nuevas posibles problemáticas que surjan relacionadas con dichos temas.

Frente al reporte de los recursos de reposición interpuestos, se aclara que las temáticas respecto de las cuales proceden los mismos, se encontrarán dispuestas en el artículo denominado "Recursos para telefonía e internet", del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, las cuales atienden a lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009; siendo así, se aclara que el recurso de reposición procede en los servicios de telefonía e internet, para las peticiones y quejas presentadas por el usuario, en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación.

En relación con las inconsistencias frente a las definiciones de "números de recursos de reposición" dispuestas en el formato B de la propuesta regulatoria, se proceden a ajustar los mismos.

Finalmente, respecto de la información que en los comentarios se solicita eliminar, pues se considera que no resulta necesaria o se genera doble reporte, se recuerda que cada uno de los campos dispuestos corresponde a un riguroso trabajo que permitió construir las fuentes necesarias para el ejercicio de las funciones de vigilancia y control y de los análisis requeridos para las funciones regulatorias.

### 117. OTROS COMENTARIOS.

**METROTEL**

Manifiesta que atendiendo a que la CRC expedirá en los próximos meses el modelo de contrato para servicios fijos; si el nuevo Régimen de Protección se expide antes del modelo de contrato, aclarar si es necesario ajustar los contratos vigentes al nuevo régimen de protección.

Sugiere en la medida en que se elimina en el Proyecto de RPU el contenido mínimo que debe tener los contratos, tener en cuenta los siguientes aspectos al diseñar el nuevo modelo de contrato para servicios fijos:

(i) Plazo del contrato. El plazo acordado será contado a partir del momento en que se instalen los servicios contratados. El plazo se entenderá prorrogado por un periodo igual y así sucesivamente, si ninguna de las partes manifiesta su decisión de darlo por terminado en cualquier tiempo. Si la decisión es del usuario, y este ha suscrito cláusula de permanencia mínima, deberá dar cumplimiento a lo en ella previsto, sin que se entienda como condición para la terminación del contrato, el pago de las sumas que indique dicha cláusula.

(ii) Incumplimiento del contrato: La inobservancia de cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente contrato, y en la normatividad vigente, constituye causal de incumplimiento del mismo, tanto para el usuario como para el operador, salvo que medien circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

(iii) Políticas de uso del servicio: El operador podrá establecer en el contrato, las políticas de uso de los servicios que ofrece.

(iv) Acometidas internas: La construcción y el mantenimiento de las instalaciones o acometidas internas son de exclusiva responsabilidad del usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar con el operador o con una firma instaladora calificada, los trabajos que sean pertinentes, exigiendo el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables.

(v) Riesgos de seguridad de la red y formas de prevenirlos. El usuario debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el servicio contratado, entendiendo que la red de Internet es una conexión libre y sin censura, los usuarios están expuestos a recibir contenidos no deseados o reprobables desde el punto de vista ético y moral, así como ser objeto de fraudes comerciales; por esta

razón el usuario deberá implementar toda clase de herramientas de seguridad, adicionales a los sistemas que respaldan el servicio del operador, para minimizar el riesgo y evitar la degradación en la calidad del servicio.

(vi) Interés moratorio: Sin perjuicio de que el operador proceda a la suspensión del servicio, este cobrará el interés por mora cuando el usuario no realice el pago oportuno de sus facturas sobre saldos insolutos a la tasa máxima autorizada por la legislación civil.

(vii) Mérito ejecutivo: Las facturas de servicio constituyen título ejecutivo en los términos previstos en el artículo 488 del Código de Procedimiento Civil.

**CRC/** Una vez se expida el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, estas disposiciones servirán de base para desarrollar la Fase II del proyecto de *Simplificación de los modelos de los contratos de los servicios de comunicaciones,* que incluye los servicios de internet y telefonía fija, así como los servicios de televisión por suscripción. Los contratos que se suscriban bajo el nuevo régimen, deberán ajustarse a este a partir de la entrada en vigencia del acto administrativo correspondiente, sin perjuicio de que más adelante se deban hacer los ajustes necesarios con ocasión de la expedición de la regulación sobre simplificación de contratos.

Las temáticas que sugiere tener en cuenta, serán consideradas dentro de la Fase II del proyecto de *Simplificación de los modelos de los contratos de los servicios de comunicaciones.*

**CONFEVOCOLTICS**

Presenta las siguientes apreciaciones respecto de la propuesta regulatoria:

1. En la resolución de régimen de los usuarios tiene muy pocos espacios para el control social y participación ciudadana, bajo el entendido que estamos en una democracia participativa.
2. Reconocimiento de los vocales de control como actores importantes en el control social en los servicios de telefonía móvil celular.
3. Mayor inversión en la responsabilidad social empresarial, esto debido a que las inversiones son mayores en publicidad para aumentar sus ventas, pero que en capacitación a los usuarios es muy deficiente.
4. Que se incluyan en los espacios de participación ciudadana las mesas técnicas en cada departamento y municipios de importancias con mayor número de usuarios.
5. Por ser el primer producto de consumo en Colombia debido a que hay 60 millones de celulares, la creación de una entidad especialmente para la inspección control y vigilancia de las empresas de telefonía móvil celular, como una especie de agencia de comunicaciones.

6. Ampliar el tema de Internet de banda ancha ya que solo se toca en el artículo "velocidad de acceso a internet", por tanto parece que lo que tiene que ver con el internet Banda ancha no se tiene en cuenta en esta nueva resolución.
7. Que se obligue a las empresas que prestan telefonía fija e internet banda ancha y móvil que realicen los respectivos mantenimientos en sus redes ya que en la mayoría del territorio nacional hay muchas fallas en el servicio de internet y banda ancha por falta de mantenimiento.
8. También que haya mayor control en los precios de los planes de telefonía fija internet y telefonía móvil y que en el año no le esté subiendo exageradamente o en todo momento que haya un control de precios tanto en telefonía, fija, internet banda ancha y telefonía móvil.
9. Que no se obligue al usuario a adquirir paquetes que este no solicita ya que en muchas ocasiones llegan en la factura cargos adicionales por servicios que el usuario no ha pedido
10. Como la mayoría de los usuarios no entienden la metodología propuesta para las compensaciones por fallas en el servicio no atribuibles al usuario, se debería incluir en el artículo de compensación, lo siguiente: En los planes de telefonía fija, la compensación por fallas o suspensiones en el servicio no atribuibles al usuario, debe consistir en el descuento en la factura del valor equivalente al tiempo que dure la falla o suspensión.

**CRC/** En atención a los comentarios se debe mencionar de manera general que:

1. Respecto de la posibilidad de tener espacios de control social y participación ciudadana, es pertinente recordar que la construcción de este régimen de protección de usuarios contó con múltiples mecanismos de participación ciudadana, mucho más allá de los establecidos por el Decreto 1078 de 2015. Para recoger los comentarios y aportes del sector se realizaron siete mesas públicas de trabajo con la participación de operadores, vocales de control y ciudadanos interesados, se convocó públicamente a la participación en mesas de trabajo donde se abordó la metodología de los ejercicios de psicología del consumidor contratados para medir los efectos de la propuesta regulatoria, se dispuso de un portal especial en la página web de la CRC para que cualquier persona interesada pudiera participar de la construcción del régimen. De esta forma, esta Comisión considera que se abrieron suficientes espacios de participación ciudadana que en efecto permitieron recoger variados aportes.

2. El reconocimiento de los vocales de control como actores importantes para el sector de servicios públicos, no se incluye en la propuesta regulatoria porque su relevancia viene dada por la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1429 de 1995.

3. En lo que se refiere a incentivar la inversión en responsabilidad social empresarial, si bien este es un tema de política pública, este no debe ser abordado por esta Comisión en el Régimen de Protección de Usuarios. Respecto de la capacitación de los usuarios, esta propuesta incluye obligaciones de divulgación e información en cabeza de los operadores para mejorar la comprensión del Régimen por parte de los usuarios y contribuir a un adecuado ejercicio de sus derechos.

4. Respecto de los espacios de participación ciudadana, como se mencionó anteriormente, se abrieron múltiples espacios para esta participación durante la construcción del régimen. En vigencia de este régimen, la CRC estará en disposición de atender los requerimientos que los vocales de control tengan a bien proponer a esta Comisión para su estudio.

5. En lo relacionado con la creación de una entidad especialmente dedicada a la inspección, vigilancia y control de las empresas de telefonía móvil, es pertinente mencionar que actualmente estas facultades, en lo relacionado con la protección de usuarios, está en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio. La creación de una entidad diferente requiere de una Ley tramitada ante el Congreso de la República.

6. Los comentarios atinentes al artículo 42 de la propuesta fueron atendidos en su integridad en el aparte correspondiente.

7. En lo que se refiere a la deficiente prestación del servicio, originada en su opinión por la falta de mantenimiento a las redes, es pertinente mencionar que esta Comisión ha establecido unas condiciones de calidad del servicio que deben ser cumplidas por los operadores, a efectos de lo cual se definieron unos indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones.

8. Respecto de los precios que fijan los operadores, conviene recordar que de conformidad con el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones pueden fijar libremente los precios al usuario. La CRC sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la referida Ley.

9. Frente al principio de libertad de elección, este es un derecho del usuario recogido en la propuesta regulatoria. Por otra parte, conviene recordad que en el régimen propuesto no existe la posibilidad de ninguna aceptación tácita, toda aceptación de servicios debe ser expresa por parte del usuario, de manera que no se pueden realizar cobros por servicios no solicitados.

10. La compensación incluida en el Régimen es de carácter automática, es decir, no se requiere de la reclamación por parte del usuario para que esta se haga efectiva. Esta compensación se puede dar por falta de disponibilidad de red, la cual como se explica en el Anexo denominado "Condiciones para la determinación de la compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios de comunicaciones", conlleva una reducción en el valor de la factura, como también por eventos de llamadas caídas en el caso se servicios de telefonía móvil, que implica la devolución de tiempo al aire que debe ser entregada por el operador al usuario.

**Apreciaciones de los usuarios con respecto al servicio de la telefonía fija y móvil.**

Algunos usuarios que presentaron observaciones frente a la propuesta regulatoria, manifiestan que:

1. Los minutos que no se consumieron durante el mes en un plan, no se ven reflejados en el siguiente mes.
2. No hay una campaña educativa en la preservación del medio ambiente en lo que respecta a la recolección de los equipos en desuso.
3. El cobro de la reconexión de los distintos servicios solicitados por un valor de $12.180 c/u, a sabiendas que estas reconexiones se hacen automáticamente.
4. El cobro de un centro de seguridad telefónica, el cual paso de $4.050 a $5.500. No hay estabilidad en las tarifas contratadas.
5. No se informa sobre los riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado.
6. Dificultad para que contesten los asesores en la línea gratuita 018000930930 (Movistar).
7. A cualquier persona que contactan van ofreciendo servicios que contratan sin el visto bueno del usuario titular de la línea.
8. En relación con el servicio de televisión: los canales siempre permanecen lluviosos.
9. Cambio intempestivos en la numeración de los canales de televisión sin previa divulgación, canales repetidos dentro de la franja.
9. Violación del contrato en lo referente a los canales de televisión contratados.
10. Cuando se desea el retiro, ponen dificultades, debido a que, si se va a las oficinas, manifiestan que debe ser a la línea gratuita y estos a su vez que debe ser en las oficinas, reteniendo de manera chantajista a los usuarios.

**CRC/** En atención a los comentarios previamente expuestos, se debe mencionar de manera general que:

1. El traslado de saldos de minutos no consumidos, es un tema que no ha sido considerado dentro del estudio de la actual propuesta regulatoria, en consideración a que se requiere de mayores análisis sobre los efectos que una medida como esta puede tener respecto de los usuarios y el precio del servicio.

2. En lo que se refiere al medio ambiente, mediante la Ley 1672 de 2013 se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de gestión integral de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). Dicha ley señala que el Gobierno nacional reglamentará la ley a efectos de conseguir una adecuada disposición de los RAEE. La expedición de esta reglamentación está en cabeza del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. No obstante, para alinear el Régimen de Protección de Usuarios con la reglamentación que se expida, se ha establecido en el artículo 28 de la propuesta, el cual se mantendrá en el Nuevo Régimen de Protecccción de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, que *"los comercializadores deberán realizar campañas informativas para la devolución de equipos terminales en desuso, indicando los respectivos lugares, fechas y horarios de entrega".* Esta actividad por parte de los operadores deberá definirse con base en la mencionada Ley y en el Decreto reglamentario de la misma.

3. Lo referente al cobro por reconexión fue abordado en los comentarios al artículo 48 de la propuesta regulatoria.

4. En lo que respecta a incrementos tarifarios, este asunto fue abordado en los comentarios al artículo 35 de la propuesta regulatoria. Vale la pena mencionar que de conformidad con lo establecido en la Ley 1341 de 2009, la CRC sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la referida ley.

5. Respecto a la información sobre seguridad de la red y del servicio contratado, el principio de información fue redactado de manera amplia a fin de que el usuario siempre pueda contar con información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado.

6. Frente a la dificultad para ser atendido a través de la línea gratuita del operador, es pertinente mencionar que la CRC ha establecido indicadores estrictos de calidad del servicio que deben ser cumplidos por los operadores so pena de ser sancionados por la Superintendencia de Industria y Comercio y la Autoridad Nacional de Televisión, que son las autoridades encargadas de ejercer las funciones de vigilancia y control del cumplimiento de la regulación de protección a usuario.

7. Respecto de la aceptación de servicios, esta solo puede provenir expresamente de la persona que suscribió el contrato de prestación de servicio, aspecto aclarado en la presente propuesta regulatoria.

8. La propuesta actual establece que los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación.

9. En lo que se refiere a la modificación de los canales contratados en el servicio de televisión, esto dependerá si el operador hace una oferta de parrilla de canales general o caracterizada. Si el usuario adquirió una parrilla de canales caracterizada, tendrá la posibilidad de terminar el contrato su pagar la cláusula de permanencia, en caso que el operador modifique la parrilla de canales contratada. Si la oferta de parrilla de canales en general, el operador podrá hacer los cambios sin que esto implique un incumplimiento del contrato con el usuario.

10. La terminación del contrato puede hacerse en cualquier momento y a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario establecidos en la regulación. Para esto debe presentar la solicitud 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

**JOHN JAIRO LÓPEZ**

Seguridad

Plantea que los usuarios prefieren equipos libres a los de operadores, que si bien se entregan sin restricciones o bloqueos son potencialmente inseguros y tienen limitaciones a las actualizaciones del sistema operativo o contienen aplicaciones propias del operador que pueden recopilar información sensible en metadatos o descargar cierta cantidad de bits de su paquete datos sin conocimiento o consentimiento del usuario mermando su plan de datos.

Señala que la medida de personalizar los equipos vendidos por el operador expone la seguridad de la ciudadanía indebidamente. Por esta razón indica que los usuarios prefieren adquirir dispositivos libres en el mercado retail, cuyo software se puede modificar y actualizar directamente por los usuarios, porque son más seguros y, por tanto, protegen mejor su intimidad. Señala que la medida previene esta libertad de decisión elevando una barrera económica para acceder a estos equipos que se demoran en llegar al país o ni siquiera llegan por qué comercialmente son inviables o no se llegan a acuerdos comerciales con los operadores.

Sim card

Manifiesta que como se exige a los comercializadores de ETM, con el ánimo de transparencia es menester de la CRC exigir también un inventario de las SIM CARD que en este momento circulan en el país, los operadores deben tener un control muy estricto de la cantidad, la numeración y así poder identificar a quien pertenece cada SIM CARD expedida, con el fin de evitar extorsiones y demás delitos relacionados con la telefonía móvil, llamada millonaria etc.

Comercialización

Indica que con el ánimo de mantener el espíritu de la transparencia, los comercializadores de las partidas 85.17.12.00 y 85.17.70.00 exclusivamente deberían pertenecer al Régimen Común, no pueden comercializar equipos móviles ni accesorios los del Régimen Simplificado ya que no están obligados a reportar IVA, ICA y demás impuestos lo que crea una dicotomía frente a los vendedores legalmente constituidos y que sí deben hacer frente ante los organismos de control de estos impuestos, así se sabría exactamente quién lo importo, quién lo vendió y quién es el usuario final, con el fin de evitar delitos como el lavado de activos y la comercialización de partes robadas.

**CRC/**Respecto a la observación según la cual los equipos terminales móviles adquiridos con los operadores son potencialmente inseguros y tienen limitaciones a las actualizaciones del sistema operativo, la CRC considera que una medida como la sugerida por el usuario sería inconveniente, principalmente porque las modificaciones en los equipos terminales no provienen únicamente de los

operadores sino predominantemente de parte de los fabricantes de los equipos terminales móviles, las personalizaciones introducidas en muchas ocasiones representan un valor agregado para los usuarios finales y de ninguna manera están relacionados con la decisión independiente de cada fabricante de ofrecer o no actualizaciones a los dispositivos que ha vendido. Respecto a la protección de la privacidad y el control de consumo, los sistemas operativos modernos cuentan con herramientas dedicadas para que los usuarios puedan gestionar la información suministrada y los consumos.

Por otra parte, en relación con el conteo de las SIM CARD es de recordar que los operadores de telefonía móvil bajo la modalidad prepago, se encuentran en la obligación de llevar un registro de las SIM CARD vendidas, así como del nombre e identificación del usuario que adquiere la misma.

Finalmente, respecto del comentario del régimen de algunos comercializadores de equipos terminales móviles, es de aclarar que dichas disposiciones corresponden a disposiciones tributarias no objeto de la competencia de la CRC, razón por la cual no hacen parte del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

**JOSÉ ARCÓN SOTO**

En relación con los servicios de telecomunicaciones móvil y fija, manifiesta y solicita que:

1. Los operadores de telecomunicaciones, implementen en su línea de servicio al cliente una opción de comunicación fácil en el menú principal para hablar con un consultor de servicio al cliente, ya que existen operadores que juegan con los usuarios con múltiples opciones.
2. En ocasiones cuando se habla con un asesor de servicio al cliente para tramitar una queja o consulta, la llamada es cancelada por el consultor por mala fe o "por fallas del sistema", entonces que obliguen al consultor del operador a que devuelva llamada de inmediato hasta completar el proceso.
3. Los asesores de servicio al cliente se identifiquen con un numero único de forma individual para así poder colocar quejas contra ellos, ya que existen asesores que brindan una información falsa, errada, y de esta manera se podrán colocar las quejas mucho más fácilmente.
4. Al momento de la activación de servicios nuevos o agregar algún servicio, envíen la grabación de la llamada a los correos electrónicos, para que quede como contrato verbal o que envíen al usuario una copia de los servicios adicionales.
5. Los operadores habiliten un numeral gratuito exclusivo para reportar hurto o pérdida de una línea..
6. Los puntos de atención mejore el servicio al cliente, ya que en ocasiones se tarda uno más de una hora en sala de espera.
7. El usuario no comprende por qué los operadores y la CRC invitan a que sí estuvo inconforme con la atención o la solicitud, se queje ante la SIC. Nada más que la SIC maneja tiempos abiertos para emitir una respuesta.
8. Cuando se adquiera un paquete de minutos o de datos, que el usuario tenga la forma de consultar el saldo o mirar cuantos recursos le quedan.

**CRC/** En atención a los comentarios se debe mencionar de manera general que:

1. Es obligación de los operadores disponer de una línea de atención al usuario eficiente, que cumpla con los indicadores de calidad de atención establecido en la regulación.

2. La posibilidad de que el operador devuelva la llamada cuando esta se corte mientras se está atendiendo al usuario, se propuso en el actual proyecto, sin embargo, no será incluida esta obligación atendiendo a la imposibilidad técnica de dar cumplimiento a la misma.

3. La calidad en la atención al usuario es un tema incluido en el artículo 99 de la presente propuesta, en esta disposición se establecen los indicadores que los operadores deben cumplir para garantizar una adecuada atención al usuario. El comportamiento del personal de atención al cliente del operador es un asunto de su órbita particular que seguramente tendrá efectos frente a los indicadores referidos.

4. Respecto de los servicios adicionales, cualquier modificación a los servicios móviles, cuyo contrato está regulado por la Resolución CRC 4625 de 2014, deberá constar en el contrato que el operador deberá actualizar y entregar o poner a disposición del usuario de forma electrónica o física, según su elección. Respecto de los contratos de servicios fijos, es obligación del operador conservar la evidencia de las modificaciones y a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuaron las modificaciones, el operador le entregará por medio físico o electrónico (según elija el usuario), constancia de dichas modificaciones.

5. Respecto del número de atención telefónica para que el usuario reporte la pérdida o hurto de su terminal, los operadores ya cuentan con un numero de atención al cliente, es a este número al cual se debe contactar el usuario para reportar la pérdida o hurto de su terminal.

6. En lo que se refiere a los puntos de atención física, la atención de estos puntos está sujeta al cumplimiento de unos indicadores de calidad en la atención que deben ser cumplidos por los operadores y son vigilados por la SIC.

7. La presentación del recurso de apelación permite que la SIC conozca de las PQR presentadas por los usuarios, en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 1341 de 2009. De manera que realmente no se trata de una invitación, sino de la posibilidad de que la SIC conozca del recurso de apelación y si lo considera pertinente, investigue con fines sancionatorios el incumplimiento de la regulación por parte del operador.

8. Los aspectos atinentes a mecanismos de control de consumo, han sido abordados en el presente documento en el capítulo correspondiente.

## Anexo 1: RECONEXIÓN

## Análisis Costo – Beneficio

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) entendiendo la importancia de la adecuada asignación de recursos tanto privados como públicos, en la prestación de los servicios de comunicaciones, y adicionalmente atendiendo a las solicitudes presentadas por distintos agentes en la etapa de discusión del proyecto regulatorio "Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones", en el sentido de analizar y sustentar las medidas que se adopten, de acuerdo con los costos y la potencial efectividad que tienen las mismas para solucionar las problemáticas evidenciadas en el proceso de construcción de la respectiva propuesta regulatoria.

Atendiendo a lo anterior y posterior desarrollo de un análisis de costo – beneficio en relación con las propuestas presentadas con ocasión del presente proyecto regulatorio en relación con la temática "Reconexión ante la suspensión del servicio por no pago", así como dos alternativas adicionales, mediante el presente documento se presentan los resultados de dicho análisis.

### 1. Propuesta regulatoria.

| **Exposición de la necesidad regulatoria.** |
|---|
| **La necesidad que motivó la propuesta regulatoria. Descripción del problema.**<br><br>La CRC evidenció a través de los distintos insumos empleados para la construcción de la propuesta regulatoria, el desconocimiento previo de los usuarios en relación con el valor que se debe pagar por la reconexión del servicio ante el no pago oportuno. Así como el alto valor de dicho concepto, y el cobro del valor de reconexión de servicio multiplicado cuando este ha sido contratado en un paquete.<br><br>**Objetivos de la propuesta regulatoria.**<br><br>1) Garantizar que las tarifas de reconexión sean orientadas a costos.<br>2) Permitir que los usuarios conozcan las tarifas de reconexión evitando "cobros sorpresa"<br>3) Evitar que en servicios empaquetados se multipliquen las tarifas de reconexión de manera injustificada. |

## 2. Descripción de las alternativas analizadas.

| ALTERNATIVAS DE ANÁLISIS |
|---|
| **Alternativa 1: Propuesta publicada** |
| *Artículo 48. El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador.*<br><br>*Cuando no pague a esta fecha, previo aviso del operador, el servicio podrá ser suspendido. El operador activará su servicio dentro de los tres (3) días calendario siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes, sin que haya lugar al cobro de valores adicionales por la reconexión.*<br><br>*Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá también la facturación y cobro por su prestación. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador sólo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o subsidio que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula.* |
| **Alternativa 2: Propuesta construida en atención a comentarios allegados durante la etapa de discusión.** |
| *El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador.*<br><br>*Cuando no pague a esta fecha, previo aviso del operador, el servicio podrá ser suspendido. El operador activará su servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes, el valor por restablecimiento del servicio corresponderá a los costos asociados a dicha operación sin que haya lugar al cobro de valores adicionales por la misma.*<br><br>*El operador reportará trimestralmente a la CRC, de forma discriminada, los costos en que incurre para reconectar el servicio ante la suspensión por falta de pago oportuno, así como el número de reconexiones realizadas durante el trimestre discriminados por servicio.*<br><br>*Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá también la facturación y cobro por su prestación. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador sólo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o subsidio que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula.* |
| **Alternativa 3: Regulación vigente - Resolución CRC 3066 de 2011 y Acuerdo CNTV 11 de 2006.** |
| • *Resolución CRC 3066 de 2011. Artículo 64. "Antes de la suspensión del servicio el usuario debe ser advertido sobre los posibles cobros a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El* |

*restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean pagadas las sumas a que hubiere lugar, salvo cuando la causa dé lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del proveedor, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios.*

*Cuando la causa que originó la suspensión sea imputable al usuario, la reanudación del servicio deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que esta haya cesado, so pena de perder el proveedor en favor del usuario, el valor por restablecimiento del servicio, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente.*

*Los proveedores de servicios de comunicaciones deben dejar constancia de la fecha en que se efectuó el restablecimiento del servicio.*

*No podrá cobrarse suma alguna por restablecimiento cuando el servicio se haya suspendido por causa no imputable al usuario.*

*Parágrafo 1°. Cuando se haya presentado una reclamación o recurso antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas y la reclamación o recurso se encuentren pendientes de decisión, no se podrán suspender los servicios de comunicaciones. (…)"*

- *Acuerdo CNTV 11 de 2006. Artículo 16. SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. El operador del servicio público de televisión por suscripción podrá suspender la prestación del servicio por causa de la mora del suscriptor o incumplimiento de sus obligaciones contractuales, de acuerdo con lo que se establezca en el contrato. Antes de la suspensión del servicio, el suscriptor O usuario debe ser advertido de la causa de la suspensión y de las posibles sanciones a que haya lugar, previstas en el contrato.*

  *En las condiciones generales del contrato se debe consignar en forma expresa y precisa el momento a partir del cual se producirá la suspensión del suministro del servicio por mora en los pagos periódicos mensuales, momento a partir de la cual además de la suspensión del servicio se suspenderá la facturación por prestación de servicio sin perjuicio del reconocimiento y compensación de sumas pendientes a cargo de cualquier de las partes, incluidas las de permanencia mínima cuando sea el caso.*

  *El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de suscripción. (…)*

## 3. Análisis de costos y beneficios.[12]

En el caso del cargo por reconexión cobrado al usuario ante la suspensión del servicio por el no pago oportuno de su factura, la CRC desarrolló un análisis de los beneficios y los costos atendiendo por una parte a los indicadores de quejas[13], a los valores cobrados por los operadores de acuerdo con los soportes allegados en dichas quejas; y por otra parte se tuvo en cuenta la información suministrada por los operadores respecto de los costos asociados a la reconexión del servicio.

Como resultado se evidenció la transferencia de costos en cierta medida injustificados para el usuario, en beneficios para el operador. Adicionalmente se encontraron fuertes variaciones entre el costo asociado a la operación de reconexión en que incurren los operadores y la tarifa cobrada a los usuarios, tal y como se refleja en la siguiente tabla, en la cual se ejemplifica con el caso de tres operadores:

**Tabla 1: Costos por operador.**

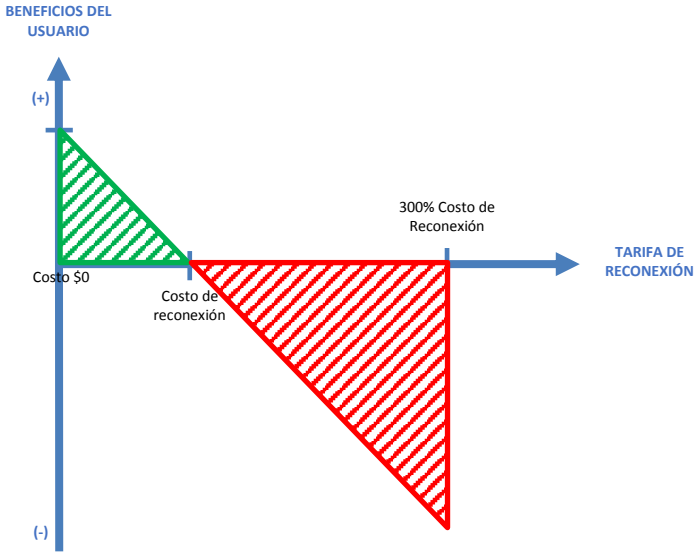
| | Operador 1 | Operador 2 | Operador 3 |
|---|---|---|---|
| **Tarifa cobrada al usuario por concepto de reconexión** | 304% del costo promedio de reconexión [14] | 192% del costo promedio de reconexión | 186% del costo promedio de reconexión |

Una vez determinados tanto los costos de reconexión, como las tarifas cobradas a los usuarios, es posible determinar, que si la tarifa cobrada al usuario excede el costo de la operación de reconexión en que incurre el operador, este último percibirá beneficios en detrimento del usuario.

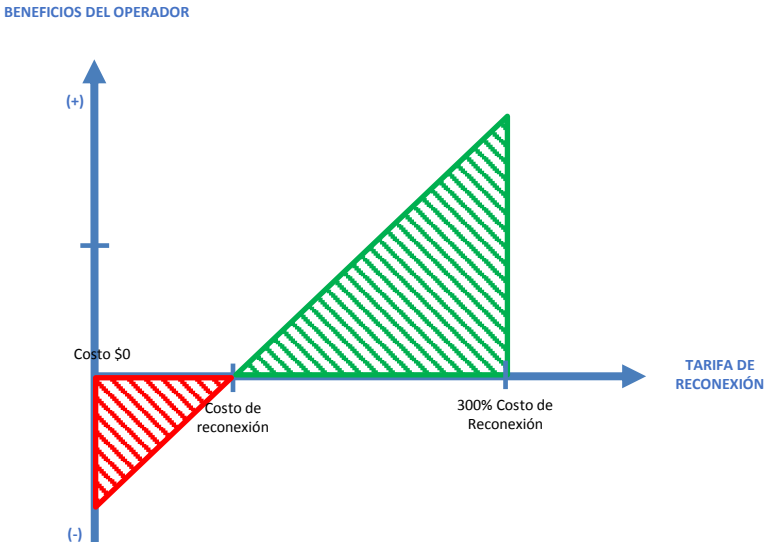
Sin embargo, en algunos servicios de comunicaciones frente a los cuales los operadores reportan que los costos para la operación de reconexión es superior a 0 pesos, específicamente en los servicios suministrados a través de par trenzado de cobre, cable coaxial y en menor medida también para los servicios suministrados a través de ondas satelitales, si se fijase una tarifa de reconexión equivalente a 0 pesos, se experimentaría una pérdida para los operadores, al tener que incurrir en costos con ocasión de un incumplimiento del usuario, sin que este tenga que retornar el valor de los mismos.

[12] Para el análisis fue realizada una solicitud de información a los operadores que representan una participación del 95% del mercado. Lo anterior sin asumir que los operadores con participaciones más bajas no incurren en costos.
13 Se analizaron 40 PQR de los últimos tres trimestres del 2016.
[14] El costo promedio de reconexión se calculó con el promedio simple para cada medio de transmisión asociado (Redes Móviles, Satelital, Cobre, Coaxial, Fibra Óptica).

**Gráfica 1: Impacto para el Usuario – Reconexión.**




**Gráfica 2: Impacto para el Operador – Reconexión**



## 4. Conclusiones.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos posterior análisis de cada una de las alternativas planteadas en el numeral 2 del presente documento, tal y como se describe a continuación:

- Alternativa 1: Atendiendo a los argumentos expuestos en el numeral 3 del presente anexo, esto es que todo cobro menor al costo en que incurre el operador, representa una pérdida para este, con el potencial efecto negativo de precios para toda la base de usuario, la CRC encuentra que la presente alternativa, la cual estable la eliminación del cobro de reconexión con ocasión de la suspensión por el no pago oportuno, no resulta conveniente.

- Alternativa 2: Atendiendo a que esta alternativa representa un reconocimiento de los costos de operación en que incurre el operador respecto de la reconexión del servicio con ocasión de un incumplimiento del usuario, y de conformidad con los argumentos expuestos en el numeral 3 del presente anexo, se evidencia entonces que esta alternativa representa el punto óptimo dado que no se dan transferencias de beneficios a los costos de las partes interesadas.

- Alternativa 3: Con ocasión de las problemáticas evidenciadas en el presente proyecto en relación con el valor de reconexión del servicio con ocasión de la suspensión por no pago oportuno, la CRC encuentra que mantener las condiciones regulatorias actuales, conllevaría a que dicho valor supere los costos de operación, y tal como se explicó en el numeral 3 del presente Anexo todo cobro superior al costo, representa una pérdida del bienestar, convirtiéndose en un cobro injustificado para el usuario.

**Tabla 2: Impacto a Stakeholders.**

| Alternativas | Cobro | Impacto Stakeholders |
|---|---|---|
| Alternativa 1 | 0 | Negativo |
| Alternativa 2 | Costo | 0 |
| Alternativa 3 | > Costo | Negativo |

**Gráfica 3: Comparación entre alternativas.**




De conformidad con la gráfica anterior y los elementos descritos en el presente numeral, se evidencia que la alternativa 2 representa la opción de menor costo y mayor beneficio, por lo tanto, genera la mejor relación costo/beneficio.

## Anexo 2: MECANISMOS DE CONTROL DE CONSUMO.

## Análisis Costo – Efectividad.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) entendiendo la importancia de la adecuada asignación de recursos tanto privados como públicos, en la prestación de los servicios de comunicaciones, y adicionalmente atendiendo a las solicitudes presentadas por distintos agentes en la etapa de discusión del proyecto regulatorio "Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones", en el sentido de analizar y sustentar las medidas que se adopten, de acuerdo con los costos y la potencial efectividad que tienen las mismas para solucionar las problemáticas evidenciadas en el proceso de construcción de la respectiva propuesta regulatoria.

Atendiendo a lo anterior y posterior desarrollo de un análisis de costo – efectividad en relación con las propuestas presentadas frente a la temática de "Mecanismos de Control de Consumo", así como dos alternativas adicionales, mediante el presente documento se presentan los resultados de dicho análisis.

### 1. Propuesta regulatoria.

| **Exposición de la necesidad regulatoria.** |
|---|
| **La necesidad que motivó la propuesta regulatoria. Descripción del problema.**<br><br>La CRC evidenció a través de los distintos insumos empleados para la construcción de la propuesta regulatoria, una inadecuada información por parte de los usuarios respecto de los consumos que realizan durante su periodo de facturación o durante la vigencia de la recarga, lo cual dificulta la toma de decisiones que atienda verdaderamente a sus necesidades.<br><br>**Objetivos de la propuesta regulatoria.**<br><br>1) Promover el conocimiento de los usuarios en relación con sus consumos de forma clara y detallada.<br>2) Promover el control de los consumos por parte de los usuarios.<br>3) Optimizar y promover el consumo de los servicios por parte del usuario de acuerdo con sus necesidades.<br>4) Elección por parte del usuario de planes, servicios y operadores de acuerdo con sus necesidades reales.<br>5) Promoción de mecanismos de autogestión para el control de consumo por parte de los usuarios. |

## 2. Descripción de las alternativas analizadas.

| ALTERNATIVAS DE ANÁLISIS |
|---|
| **Alternativa 1: Propuesta publicada** |
| El texto de la propuesta regulatoria publicada el 4 de mayo de 2016, establece frente a la temática objeto de análisis:<br><br>• *Artículo 54. Para el caso de televisión, cuando el usuario realice una recarga, el operador a través de un mensaje de texto, un mensaje USSD, mensaje de voz, o un canal de televisión, de acuerdo con lo que elija el usuario, le deberá informar el saldo en dinero y la vigencia del mismo."*<br><br>• *Artículo 55. INFORMACIÓN DURANTE VIGENCIA DE LA RECARGA. El usuario podrá consultar en cualquier momento a través de los medios de atención su saldo, la vigencia de la recarga y las tarifas que aplican para los distintos servicios. El operador le informará a través de un mensaje de texto, mensaje USSD, mensaje de voz, o un canal de televisión, según corresponda, el vencimiento de la recarga 24 horas antes que ésta ocurra.*<br><br>• *Artículo 58. CONTROL DE CONSUMO. El usuario puede consultar de manera gratuita los consumos que ha realizado a través de la página web del operador y de su línea de atención como mínimo 2 veces al día. En caso que las consultas adicionales tengan un costo, el operador le deberá informar el costo de dicha consulta previamente para que acepte si decide hacerla.*<br><br>*58.1 Control de consumo para los servicios de telefonía móvil y datos móviles:*<br><br>*Bajo la modalidad prepago el usuario recibirá un SMS (mensaje de texto) o USSD (servicio suplementario de datos no estructurados) sobre su consumo y saldo, inmediatamente después de realizar una recarga, al finalizar cada llamada y diariamente para los servicios de datos.*<br><br>*Bajo la modalidad pospago el usuario recibirá un SMS o USSD sobre su consumo y saldo 15 días calendario antes de finalizar su periodo de facturación. A su vez el día siguiente a finalizar el periodo de facturación el usuario recibirá un SMS o USSD en el cual se le informe el consumo realizado y el tiempo al aire o capacidad que dejó de consumir; esta información será suministrada a través del siguiente texto: "De su plan de xx min/seg y xx gigas, usted consumió xx min/seg y xx gigas, y dejó de consumir xx min/seg y xx gigas"* |

*58.2 Control de consumo para el servicio de televisión por suscripción:*

*Bajo la modalidad prepago, el operador informará al usuario, a través de un mensaje de texto, mensaje USSD, mensaje de voz, o un canal de televisión, el consumo que ha realizado y su saldo, al menos 1 vez al día.*

*PARÁGRAFO: Cuando el usuario tenga un servicio de consumo ilimitado (sin restricción alguna frente a tiempo al aire, capacidad o canales de televisión), el operador no tendrá la obligación de activarle los medios de control de consumo descritos en este artículo.*

- *Artículo 59. Para los servicios de telefonía móvil, datos móviles y telefonía fija, la factura incluirá un gráfico, que le permitirá comparar el consumo real efectuado mes a mes de los últimos 6 meses. Éste deberá señalar claramente el tiempo al aire o la capacidad contratada (según corresponda), permitiendo comparar con lo efectivamente consumido.*

**Alternativa 2: Propuesta construida en atención a comentarios allegados durante la etapa de discusión.**

- *Para el caso de televisión, cuando el usuario realice una recarga, el operador a través de un mensaje de texto, un mensaje USSD, mensaje de voz, o un canal de televisión, de acuerdo con lo que elija el usuario, le deberá informar el saldo en dinero y la vigencia del mismo.*

- *INFORMACIÓN DURANTE VIGENCIA DE LA RECARGA. El usuario podrá consultar en cualquier momento a través de los medios de atención su saldo, la vigencia de la recarga y las tarifas que aplican para los distintos servicios. El operador le informará a través de un mensaje de texto, mensaje USSD, mensaje de voz, o un canal de televisión, según corresponda, el vencimiento de la recarga 24 horas antes que ésta ocurra.*

- *CONTROL DE CONSUMO. El usuario puede consultar de manera gratuita los consumos que ha realizado a través de la página web del operador y de su línea de atención como mínimo 2 veces al día. En caso que las consultas adicionales tengan un costo, el operador le deberá informar el costo de dicha consulta previamente para que acepte si decide hacerla.*

    - *Control de consumo para los servicios de telefonía móvil y datos móviles:*

*Bajo la modalidad prepago el usuario recibirá un SMS (mensaje de texto) o USSD (servicio suplementario de datos no estructurados) sobre su consumo y saldo, inmediatamente después de realizar una recarga, y al completar el 80% de la vigencia de la misma "De su recarga de xxxx, usted consumió el 80%, en xx min/seg y xx gigas"*

*Bajo la modalidad pospago el usuario recibirá un SMS o USSD sobre su consumo y saldo 15 días calendario antes de finalizar su periodo de facturación. A su vez el día siguiente a finalizar el periodo de facturación el usuario recibirá un SMS o USSD en el cual se le informe el consumo realizado y el tiempo al aire o capacidad que dejó de consumir; esta información será suministrada a través del siguiente texto: "De su plan de xx min/seg y xx gigas, usted consumió xx min/seg y xx gigas, y dejó de consumir xx min/seg y xx gigas"*

- *Control de consumo para el servicio de televisión por suscripción:*

*Bajo la modalidad prepago, el operador informará al usuario, a través de un mensaje de texto, mensaje USSD, mensaje de voz, o un canal de televisión, el consumo que ha realizado y su saldo, cuando este llegue al 80% de la recarga.*

*PARÁGRAFO: Cuando el usuario tenga un servicio de consumo ilimitado (sin restricción alguna frente a tiempo al aire, capacidad o canales de televisión), el operador no tendrá la obligación de activarle los medios de control de consumo descritos en este artículo*

- *Para los servicios de telefonía móvil, datos móviles y telefonía fija, la factura incluirá un gráfico, que le permitirá comparar el consumo real efectuado mes a mes de los últimos 6 meses. Éste deberá señalar claramente el tiempo al aire o la capacidad contratada (según corresponda), permitiendo comparar con lo efectivamente consumido.*

**Alternativa 3: Regulación vigente - Resolución CRC 3066 de 2011.**

- *Artículo 30. Los proveedores que presten servicios de comunicaciones individualmente o de manera empaquetada, a través de planes bajo las modalidades de pospago y de prepago, deben implementar los mecanismos de control de consumo, los cuales proporcionen al usuario información sobre el consumo realizado durante el período de facturación, de acuerdo con las reglas del presente artículo, a través de los siguientes medios: Línea gratuita de atención al usuario y página Web del proveedor de servicios de comunicaciones.*

  *En cuanto a las consultas realizadas a través de la línea gratuita de atención al usuario y la página Web del proveedor, los usuarios tienen derecho a efectuarlas gratuitamente, como mínimo dos (2) veces al día, y los proveedores tienen la obligación de informar sobre este derecho al momento de la adquisición del plan.*

  *Si las consultas exceden el límite máximo diario mencionado, los proveedores podrán efectuar el cobro de las mismas, previa información y aceptación del usuario, para que*

*este pueda decidir sobre la realización o no de la consulta adicional, antes que se inicie la tasación de la misma.*

*De manera opcional, los proveedores podrán permitir dichas consultas a través del envío de mensajes cortos de texto –SMS–, caso en el cual el proveedor deberá informar los tres (3) últimos consumos.*

*Para efectos de la consulta, a través de las líneas gratuitas de atención al usuario, los proveedores deben informar, de acuerdo con el sistema de tasación empleado, el número exacto de unidades consumidas, desde el último corte de facturación hasta doce (12) horas previas a la consulta o al límite temporal inferior que establezca el proveedor, precisando en todo caso la fecha y hora de corte de la información suministrada.*

*Respecto de las consultas realizadas a través de la página Web, el proveedor deberá permitir al usuario la consulta en forma automática de los consumos realizados durante el último mes.*

*La información suministrada a través de la página Web y de mensajes cortos de texto –SMS–, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos: Número de destino, fecha, hora, duración y costo de la llamada.*

*Parágrafo. Se exceptúan de la obligación prevista en el presente artículo, los planes bajo la modalidad de tarifa plana o de consumo ilimitado.*

## 3. Análisis de costos.

Si bien, la información suministrada por los operadores, fue reportada ante la CRC con indicación de tratamiento confidencial, al ser analizada por esta Entidad con los valores agregados de la industria, permitió la estimación de los costos respecto de las alternativas 1 y 2 descritas en el numeral anterior del presente documento, frente a la línea base de la alternativa 3.

Los costos aportados por los operadores respecto de las alternativas presentadas frente a los mecanismos de control de consumo, fueron analizado por parte de la CRC, ponderando estos por el número de usuario de cada servicio, tal como se presenta en la siguiente ***Ecuación 1:***

$$1) \quad \text{Costo Normalizado} = \frac{\text{Costo Alternativa Propuesta} - \text{Costo Alternativa Actual}}{\text{Número de Usuarios}}$$

Adicionalmente se calculó un costo por usuario sobre la base del Ingreso Total por Usuario, (ARPU[15]: por sus siglas en inglés) del mismo servicio, tal y como se presenta en la siguiente ***Ecuación 2:***

$$2) \quad \text{Costo x Usuario} = \frac{\text{Costo Normalizado}}{\text{ARPU Servicio}}$$

Los valores resultantes de las operaciones descritas anteriormente, permitieron a la CRC estimar que el incremento en costos que generaría la implementación y ejecución durante 3 años, de las alternativas 1 y 2 con relación al ARPU son:

**Tabla 1: Costo por alternativa como % del ARPU**

| Alternativa | Δ% Alternativas. (ARPU) |
|---|---|
| Alternativa 1 | 0.42% |
| Alternativa 2 | 0.25% |

[15] Average Revenue Per User: Ingreso total por usuario

## 4. Análisis de efectividad.

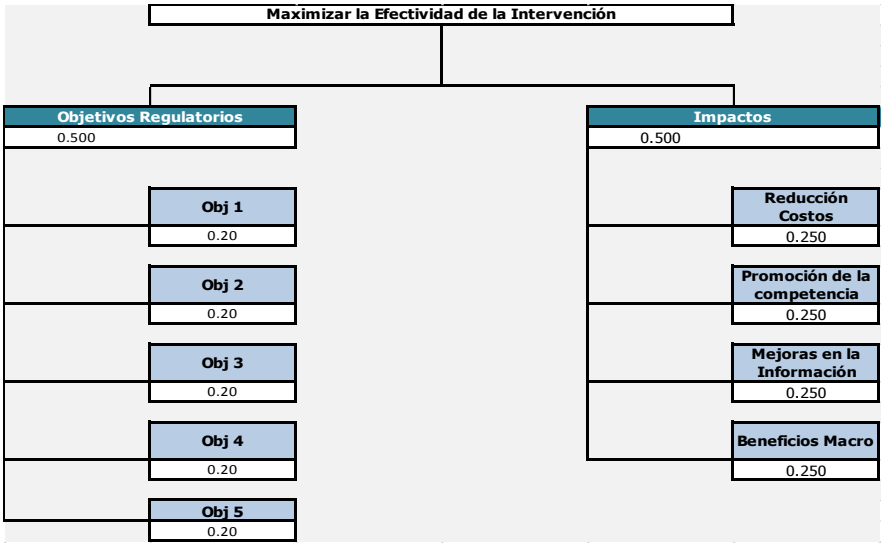
La CRC con el acompañamiento de expertos en análisis de mercado, posterior publicación de la medida regulatoria y el desarrollo de la etapa de discusión de la misma, adelantó distintos ejercicios de psicología del consumidor, cuyo objetivo consistió en conocer la percepción, el beneficio percibido, así como las actitudes que presentaban los usuarios participantes frente a las alternativas objeto de análisis.

Es de mencionar que en dichos ejercicios se establecieron distintos escenarios, en aras de determinar la verdadera demanda de cada alternativa más allá del deseo de mejorar una situación actual (Teorema de Insaciabilidad Local)[16].

### 4.1 Efectividad de las alternativas propuestas.

Para evaluar la efectividad de cada una de las alternativas se realizó una ponderación respecto de los siguientes elementos: i) el cumplimiento de los objetivos regulatorios, y ii) los posibles impactos que podría generar su implementación y ejecución. Es así como se asignó pesos iguales a dichos elementos, tal y como lo evidencia el siguiente gráfico:

**Gráfico 1. Mapa de efectividad**




[16] El teorema de "Insaciabilidad Local" quiere decir que siempre es posible mejorar, incluso cuando sólo se introduzcan pequeñas variaciones en la cesta de consumo, este debe ser tenido en cuenta ya que cualquier pregunta que permita al usuario interpretar que obtendrá más al mismo precio será deseada sobre las demás.

## 4.2. Análisis del cumplimiento de los objetivos propuestos.

Para determinar la efectividad de las alternativas propuestas, se analizó el cumplimiento de cada una respecto de los objetivos dispuestos en el proyecto regulatorio, los cuales tal y como se describen en el numeral 1 del presente documento, son:

1) Promover el conocimiento de los usuarios en relación con sus consumos de forma clara y detallada.
2) Promover el control de los consumos por parte de los usuarios.
3) Optimizar el consumo de los servicios por parte del usuario de acuerdo con sus necesidades.
4) Elección por parte del usuario de planes, servicios y operadores de acuerdo con sus necesidades reales.
5) Promoción de mecanismos de autogestión para el control de consumo por parte de los usuarios.

Después de procesar la información, la CRC evidenció los siguientes posibles impactos para cada una de las alternativas propuestas:

**Tabla 2. Análisis de cumplimiento de objetivos identificados.**

| | **Objetivo 1** | **Objetivo 2** | **Objetivo 3** | **Objetivo 4** | **Objetivo 5** | **Cumplimiento de objetivo** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Alternativa 1*** | SI | NO | NO | NO | NO | |
| | Se identifica que esta alternativa promueve el conocimiento de los usuarios en relación a los consumos de forma clara y detallada. | No se identifica que esta alternativa promueva el control de consumo de los usuarios, puesto que estos no tienen disposición para recibir gran cantidad de información. | No se identifica que esta alternativa ayude a optimizar el consumo por parte del usuario de acuerdo a sus necesidades, puesto que este no tiene disposición para recibir gran cantidad de información, ni tampoco para analizar la misma. | No se identifica que esta alternativa ayude al usuario a elegir planes y servicios ajustadas a sus necesidades reales, puesto que este no tiene disposición para recibir gran cantidad de información, ni tampoco para analizar la misma. | No se identifica que esta alternativa ayude a promover el uso de mecanismos de autogestión. | Puntaje por el cumplimiento de los objetivos: 1. |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Alternativa 2*** | SI | NO | NO | NO | NO | |
| | Se identifica que esta alternativa promueva el conocimiento de los usuarios en relación a los consumos de forma clara y detallada. | No se identifica que esta alternativa promueva el control de consumo de los usuarios, puesto que estos no tienen disposición para recibir gran cantidad de información. | No se identifica que esta alternativa ayude a optimizar el consumo por parte del usuario de acuerdo a sus necesidades, puesto que este no tiene disposición para recibir gran cantidad de información, ni tampoco para analizar la misma. | No se identifica que esta alternativa ayude al usuario a elegir planes y servicios ajustadas a sus necesidades reales, puesto que este no tiene disposición para recibir gran cantidad de información, ni tampoco para analizar la misma. | No se identifica que esta alternativa ayude a promover el uso de mecanismos de autogestión. | Puntaje por el cumplimiento de los objetivos: 1. |
| ***Alternativa 3*** | SI | NO | NO | NO | NO | |
| | Esta alternativa promueva el conocimiento de los usuarios en relación a los consumos de forma clara y detallada. | No se identifica que esta alternativa promueva el control de consumo de los usuarios, puesto que estos no tienen disposición para recibir gran cantidad de información. | No se identifica que esta alternativa ayude a optimizar el consumo por parte del usuario de acuerdo a sus necesidades, puesto que este no tiene disposición para recibir gran cantidad de información, ni tampoco para analizar la misma. | No se identifica que esta alternativa ayude al usuario a elegir planes y servicios ajustadas a sus necesidades reales, puesto que este no tiene disposición para recibir gran cantidad de información, ni tampoco para analizar la misma. | No se identifica que esta alternativa ayude a promover el uso de mecanismos de autogestión. | Puntaje por el cumplimiento de los objetivos: 1 |

## 4.3. Análisis de impactos.

La CRC evaluó[17] las alternativas propuestas respecto de la posible generación u ocurrencia de los siguientes impactos: i) Reducción de Costos, ii) Promoción de la competencia, iii) Mejoras en la información[18], iv) Beneficios Macroeconómicos[19].

**Tabla 3. Análisis de impactos esperados de la Alternativa 1.**

| **Alternativa 1: Propuesta publicada** | | **Impacto Esperado** |
|---|---|---|
| **Impacto** | **Comentarios Explicativos** | |
| *Reducción de Costos* | Esta alternativa no aporta en la disminución de costos operacionales para el sector, usuarios, gobierno o sociedad.<br><br>Se calcula un incremento en los costos operacionales en casi 19% lo que podría llevar a un incremento del mismo 0.42% en el precio del producto final. | NO |
| *Promoción de la competencia* | No existe evidencia respecto a que esta alternativa promueva la competencia. | Sin Evidencia |
| *Mejoras en la información* | Esta alternativa no generará mejoras en la información suministrada al usuario. | NO |
| *Beneficios Macroeconómicos* | No existe evidencia respecto a que esta alternativa genere beneficios macroeconómicos. | Sin Evidencia |

**Tabla 4: Análisis de impactos esperados de la Alternativa 2.**

| **Alternativa 2: Propuesta construida con base comentarios allegados durante la etapa de discusión.** | | **Impacto Esperado** |
|---|---|---|
| **Impacto** | **Comentarios Explicativos** | |
| *Reducción de Costos* | Esta alternativa no aporta a la disminución de costos operacionales para el sector, usuarios, gobierno o sociedad. | NO |

[17] La CRC realizó análisis suponiendo un modelo de equilibrio parcial y un modelo de competencia oligopolística para evaluar los posibles efectos que tendrían las diferentes alternativas propuestas.
[18] OCDE "Protecting Consumers Through Behavioural Insights" - Información adecuada, en el momento adecuado, de la forma adecuada"
[19] Las variables macroeconómicas evaluadas son las relacionadas con el producto interno bruto Consumo, Inversión, Gasto y Exportaciones Netas, además se evaluó la generación de empleo.

| | | |
|---|---|---|
| | Se calcula un incremento en los costos operacionales en casi 15% lo que podría llevar a un incremento del 0.25% en el precio del producto final. | |
| *Promoción de la competencia* | No existe evidencia respecto a que esta alternativa promueva la competencia. | Sin Evidencia |
| *Mejoras en la información* | Esta alternativa no generará mejoras en la información suministrada al usuario. | NO |
| *Beneficios Macroeconómicos* | No existe evidencia respecto a que esta alternativa genere beneficios macroeconómicos. | Sin Evidencia |

**Tabla 5: Análisis de impactos esperados de la Alternativa 3.**

| **Alternativa 3: Regulación vigente - Resolución CRC 3066 de 2011** | | **Impacto Esperado** |
|---|---|---|
| **Impacto** | **Comentarios Explicativos** | |
| *Reducción de Costos* | No se esperan nuevos impactos. | ACTUAL |
| *Incremento de productos y servicios* | No se esperan nuevos impactos. | ACTUAL |
| *Mejoras en la información* | No se esperan nuevos impactos. | ACTUAL |
| *Beneficios Macroeconómicos* | No se esperan nuevos impactos. | ACTUAL |

Las Tablas 2, 3, 4 y 5 evidencian los impactos esperados respecto de las alternativas propuestas, lo cual permite concluir de los resultados obtenidos, una posible mayor efectividad de la alternativa 2, en tanto presupone una mejoría en la información que es suministrada por parte del operador al usuario, lo cual le permitirá conocer y entender sus hábitos de consumo, así como sus necesidades frente a la adquisición de servicios.

**Tabla 6: Resultados de efectividad por alternativa**

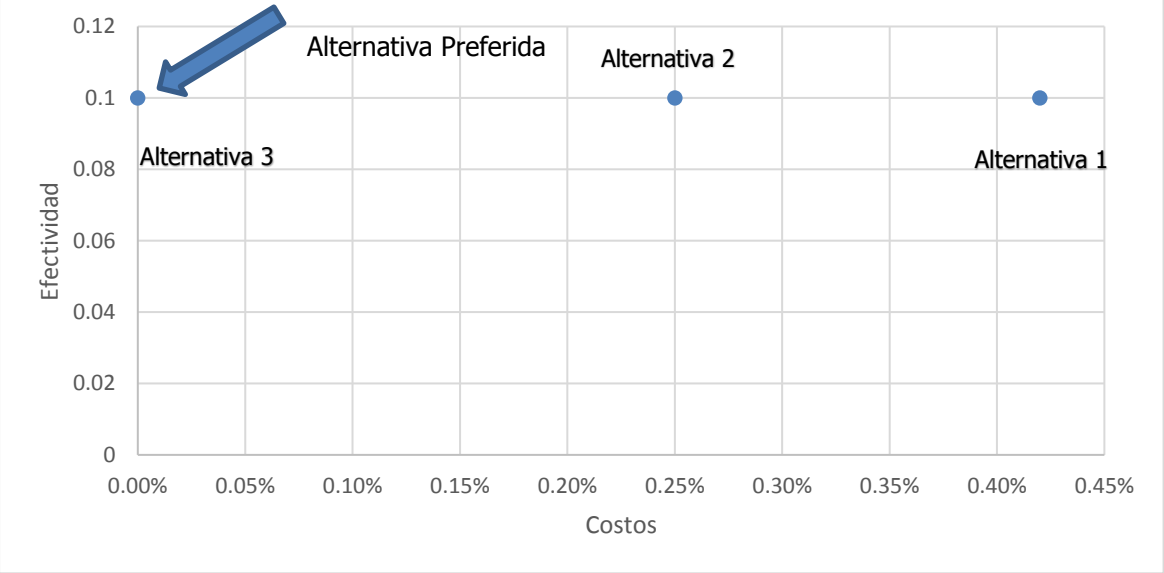
| **Alternativas** | **Efectividad** |
|---|---|
| Alternativa 1 | 0.1 |

| | |
|---|---|
| Alternativa 2 | 0.1 |
| Alternativa 3 | 0.1 |

## 5. Análisis comparativo de los costos y la efectividad de las alternativas.

Posterior análisis de los costos y la efectividad de las alternativas propuestas (tal y como se desarrolla en los numerales 3 y 4 del presente anexo), a continuación se procede a realizar un análisis comparativo entre dichas alternativas, efectuando la relación costo/efectividad.

**Gráfica 2: Comparación entre alternativas.**




Esta gráfica evidencia que la alternativa 3 representa la opción de menor costo y mayor efectividad, por lo tanto, genera la mejor relación costo/efectividad.

## 6. Conclusiones.

De acuerdo con los análisis expuestos en el presente Anexo, se evidencia que la alternativa que permite abordar de forma más efectiva las problemáticas evidenciadas en el curso del presente proyecto regulatorio respecto de los mecanismos de control de consumo, al menor costo posible, es la Alternativa 3, la cual corresponde a las medidas adoptadas mediante la Resolución CRC 3066 de 2011.

Es así como la CRC considera que los mecanismos de control de consumo que resultan más idóneos para cumplir los objetivos dispuestos en el presente proyecto regulatorio, son aquellos que cumplan con las siguientes características:

- Permitir al usuario acceder a la información de sus consumos en el momento que así lo requiera y de forma clara, precisa y simple.
- Promuevan un aprovechamiento de los servicios adquiridos.
- Permitan al usuario conocer y entender sus verdaderas necesidades.
- Sean gratuitos.

## Anexo 3: LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

## Análisis Costo – Efectividad.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) entendiendo la importancia de la adecuada asignación de recursos tanto privados como públicos, en la prestación de los servicios de comunicaciones, y adicionalmente atendiendo a las solicitudes presentadas por distintos agentes en la etapa de discusión del proyecto regulatorio "Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones", en el sentido de analizar y sustentar las medidas que se adopten, de acuerdo con los costos y la potencial efectividad que tienen las mismas para solucionar las problemáticas evidenciadas en el proceso de construcción de la respectiva propuesta regulatoria.

Atendiendo a lo anterior y posterior desarrollo de un análisis de costo – efectividad en relación con las propuestas presentadas en relación con la temática de "Línea de atención telefónica", así como dos alternativas adicionales; mediante el presente documento se presentan los resultados de dicho análisis.

### 1. Propuesta regulatoria.

| Exposición de la necesidad regulatoria |
|---|
| **La necesidad que motivó la propuesta regulatoria. Descripción del problema.**<br><br>La CRC evidenció a través de los distintos insumos empleados para la construcción de la propuesta regulatoria, que los usuarios perciben un fenómeno coloquialmente llamado "Peloteo", de acuerdo con el cual el mismo es direccionado a diferentes medios de atención antes de encontrar solución a su necesidad.<br><br>Adicionalmente se identificó concentración en los medios de atención tradicionales (telefónico y oficinas físicas) siendo la principal causa de esta situación la desconfianza por parte de los usuarios respecto de los medios de atención virtuales.<br><br>Finalmente, se encontró que los usuarios no perciben una comunicación efectiva y eficaz con el operador a través de los distintos medios de atención.<br><br>**Objetivos de la propuesta regulatoria:**<br><br>1) Propender por una mayor satisfacción de los usuarios en la atención que reciben a través de la línea telefónica.<br>2) Permitir que las solicitudes realizadas a través de la línea de atención telefónica se atiendan |

de manera efectiva[20].

## 2. Descripción de las alternativas analizadas.

| ALTERNATIVAS DE ANÁLISIS. |
|---|
| **Alternativa 1: Propuesta publicada.** |
| El texto de la propuesta regulatoria publicada el 4 de mayo de 2016, establece frente a la temática objeto de análisis:<br><br>• *Artículo 95. LÍNEA TELEFÓNICA: El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible las veinticuatro 24 horas del día, los 7 días de la semana. El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido.*<br><br>*En su factura y en los distintos medios de atención, el usuario encontrará el número telefónico al cual puede marcar para acceder a la línea telefónica. La opción relacionada con la presentación de QUEJAS debe ser la primera del menú.*<br><br>*En caso que el usuario esté comunicado con el operador y la llamada se caiga, éste tiene la obligación de llamar al usuario de forma inmediata, cuando haya sido posible identificar su número.*<br><br>• *Artículo 99. CALIDAD EN LA ATENCIÓN*<br><br>*99.3.*<br>*a) Tiempo de navegación en el menú interactivo: el 95% de los usuarios deben encontrar la opción de atención en máximo 30 segundos.*<br>*b) Tiempo entre la selección de la opción del menú y la atención personalizada: el 90% de los usuarios deben recibir atención en 30 segundos.*<br>*c) Tiempo de atención total: el 90% de los usuarios debe adelantar su trámite de atención en máximo 20 minutos.*<br>*d) Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.* |
| **Alternativa 2: Propuesta construida en atención a comentarios allegados durante la etapa de discusión.** |
| • *LÍNEA TELEFÓNICA: El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible las veinticuatro 24* |

[20] Por medio de los estudios cualitativos realizados por la empresa Yanhaas hechos a los diferentes usuarios participantes del estudio se evidencia que la efectividad es valorada por el usuario como: 1) "Que me den toda la información completa", 2) "Que me den solución a mis reclamos" 3) "Que me den información consistente entre los asesores"

*horas del día, los 7 días de la semana. El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido.*

*En su factura y en los distintos medios de atención, el usuario encontrará el número telefónico al cual puede marcar para acceder a la línea de atención telefónica. La opción relacionada con la presentación de QUEJAS debe ser la primera del menú.*

- *CALIDAD EN LA ATENCIÓN*

*- El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los operadores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes.*

*- Los operadores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no sea superior a veinte (20) segundos.*

*- Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.*

*- Los operadores deben gestionar un informe trimestral a la CRC en donde se relacionen los resultados de una encuesta de satisfacción de este medio de atención, que tenga un 95% de confianza y un 3% de margen de error.*

**Alternativa 3: Regulación vigente - Resolución CRC 3066 de 2011 y Acuerdo CNTV 11 de 2006.**

Resolución CRC 3066 de 2011

- *Artículo 46: Los proveedores de comunicaciones deben poner a disposición de los usuarios un número telefónico gratuito de atención al usuario, las veinticuatro (24) horas del día, durante los siete (7) días de la semana.*

  *En cada factura se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el proveedor reciba, atienda, tramite y responda las PQR, así como para acceder a la información sobre las tarifas vigentes, condiciones de planes, promociones y ofertas y, en general, sobre todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio. La opción relacionada con las QUEJAS, en todo caso, debe ser la primera del menú.*

  *La información suministrada a través de dicho mecanismo, hace responsable por lo allí manifestado al proveedor, el cual no podrá excusarse en el error de los funcionarios que atienden la línea y, por tanto, se obliga frente al usuario respecto de la información que suministre.*

  *Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios el número telefónico correspondiente a la línea gratuita de atención al usuario, a través de los mecanismos de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución.*

*En cuanto a las condiciones pactadas en forma verbal, las mismas serán confirmadas por escrito al usuario que celebró el contrato en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles, a través del medio que este elija. El usuario que celebró el contrato podrá presentar objeciones a las mismas, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su notificación.*

- *Art 53.1. a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes.*

- *Art 53.1. b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que comienza a ser atendido por uno de los funcionarios que atienden la línea.*

  *Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no sea superior a veinte (20) segundos.*

- *Art 53.1. c) El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.*

Acuerdo CNTV 11 de 2006

- *Artículo 36.- ATENCIÓN AL USUARIO. Los operadores del servicio público de televisión por suscripción deberán disponer de la infraestructura necesaria para recibir, atender, tramitar y responder PQR, interpuestas por los suscriptores y usuarios.*

  *En todo caso el concesionario deberá garantizar el acceso de todos los suscriptores y usuarios al sistema de PQR independientemente de su localización geográfica.*

  *A todas las PQR que se presenten, debe asignárseles un código o número de atención que servirá al suscriptor o usuario para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores llevarán un registro en el que se deje constancia de las respuestas dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.*

  *Si la petición, queja o reclamo hubiere sido formulado en forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en idéntica forma al interesado, dejando constancia de la misma.*

## 3. Análisis de costos.

Si bien, la información suministrada por los operadores, fue reportada ante la CRC con indicación de tratamiento confidencial, al ser analizada por esta Entidad con los valores agregados de la industria, permitió la estimación de los costos respecto de las alternativas 1 y 2 descritas en el numeral anterior del presente documento, frente a la línea base de la alternativa 3.

Los costos aportados por los operadores respecto de las alternativas presentadas frente a los mecanismos de control de consumo, fueron analizado por parte de la CRC, ponderando estos por el número de usuario de cada servicio, tal como se presenta en la siguiente ***Ecuación 1:***

$$\text{Costo Normalizado} = \frac{\text{Costo Alternativa Propuesta} - \text{Costo Alternativa Actual}}{\text{Número de Usuarios}}$$

Adicionalmente se calculó un costo por usuario sobre la base del Ingreso Total por Usuario, (ARPU[21]: por sus siglas en inglés) del mismo servicio, tal y como se presenta en la siguiente ***Ecuación 2:***

$$3) \quad \text{Costo x Usuario} = \frac{\text{Costo Normalizado}}{\text{ARPU Servicio}}$$

Los valores resultantes de las operaciones descritas anteriormente, permitieron a la CRC estimar que el incremento en costos que generaría la implementación y ejecución durante de 3 años, de las alternativas 1 y 2 con relación al ARPU son:

**Tabla 2: Costo por alternativa como % del ARPU**

| Alternativa | Δ% Alternativas. (ARPU) |
|---|---|
| Alternativa 1 | 0.86% |
| Alternativa 2 | 0.14% |

[21] Average Revenue Per User: Ingreso total por usuario

## 4. Análisis de efectividad.

La CRC con el acompañamiento de expertos en análisis de mercado, posterior publicación de la medida regulatoria y el desarrollo de la etapa de discusión de la misma, adelantó distintos ejercicios de psicología del consumidor, cuyo objetivo consistió en conocer la percepción, el beneficio percibido, así como las actitudes que presentaban los usuarios participantes frente a las alternativas objeto de análisis.

Es de mencionar que en dichos ejercicios se establecieron distintos escenarios, en aras de determinar la verdadera demanda de cada alternativa más allá del deseo de mejorar una situación actual (Teorema de Insaciabilidad Local)[22].

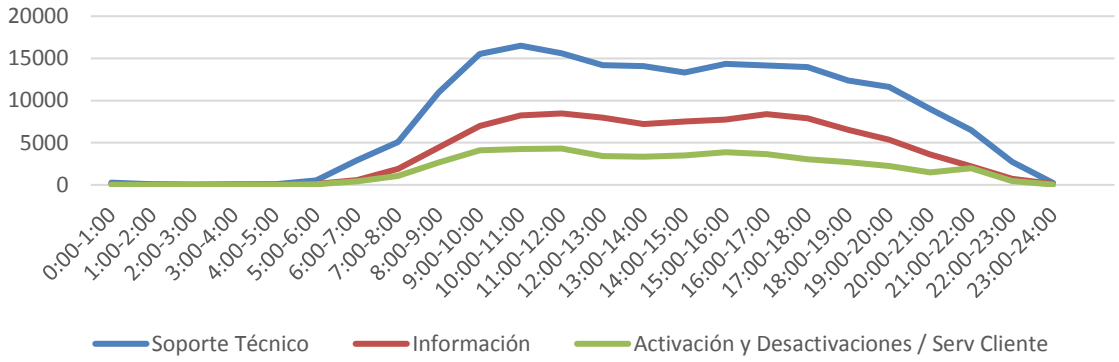
### 4.1 Análisis sobre el uso actual de las líneas telefónicas durante las 24 horas

En atención a los comentarios presentados por los operadores en relación con la línea de atención telefónica con ocasión de la publicación de la propuesta regulatoria, la CRC solicitó información a los operadores sobre el uso de la línea en diferentes horas del día para identificar su uso y las temáticas más solicitadas, cuyos resultados se evidencian en las gráficas 1 y 2.

Ahora bien, para el caso de servicios fijos se observa un bajo uso entre las 0:00 horas y las 5:00 horas, adicionalmente se observa un pico de atención telefónica entre las 10:00 y las 12:00 de la mañana siendo la temática principal el soporte técnico.

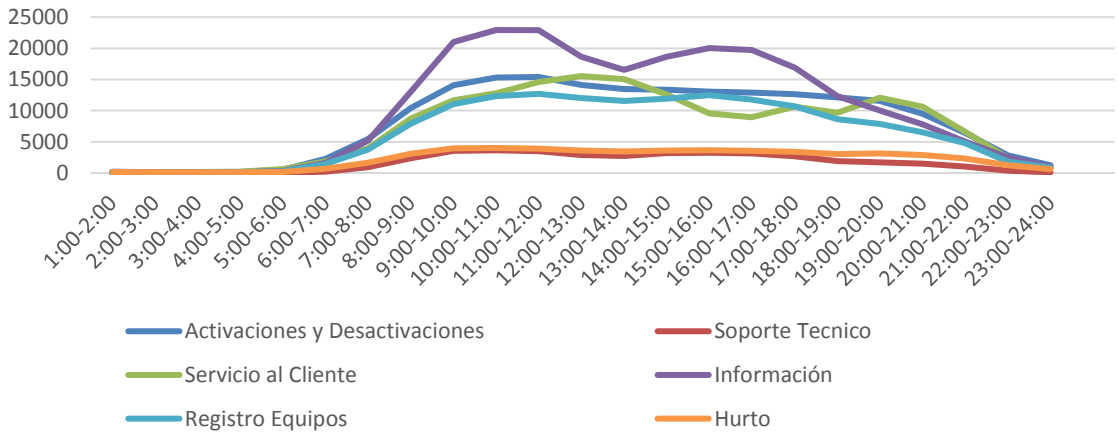
[22] El teorema de "Insaciabilidad Local" quiere decir que siempre es posible mejorar, incluso cuando sólo se introduzcan pequeñas variaciones en la cesta de consumo, este debe ser tenido en cuenta ya que cualquier pregunta que permita al usuario interpretar que obtendrá más al mismo precio será deseada sobre las demás.

**Gráfica 1: Temáticas atendidas por la línea de atención telefónica – Servicios Fijos**




Por su parte, para los servicios móviles los operadores destacan un rango más amplio de temáticas, a pesar de esto se evidencia el mismo comportamiento que existe para los servicios fijos entre las horas 0:00 y 5:00, se encuentra el mismo pico de atención telefónica entre las 10:00 y las 12:00, adicionalmente se encuentra que la temática hurto corresponde al 18% de las llamadas recibidas en este rango de horas de (0:00a 5:00) siendo una temática de especial importancia para la CRC.

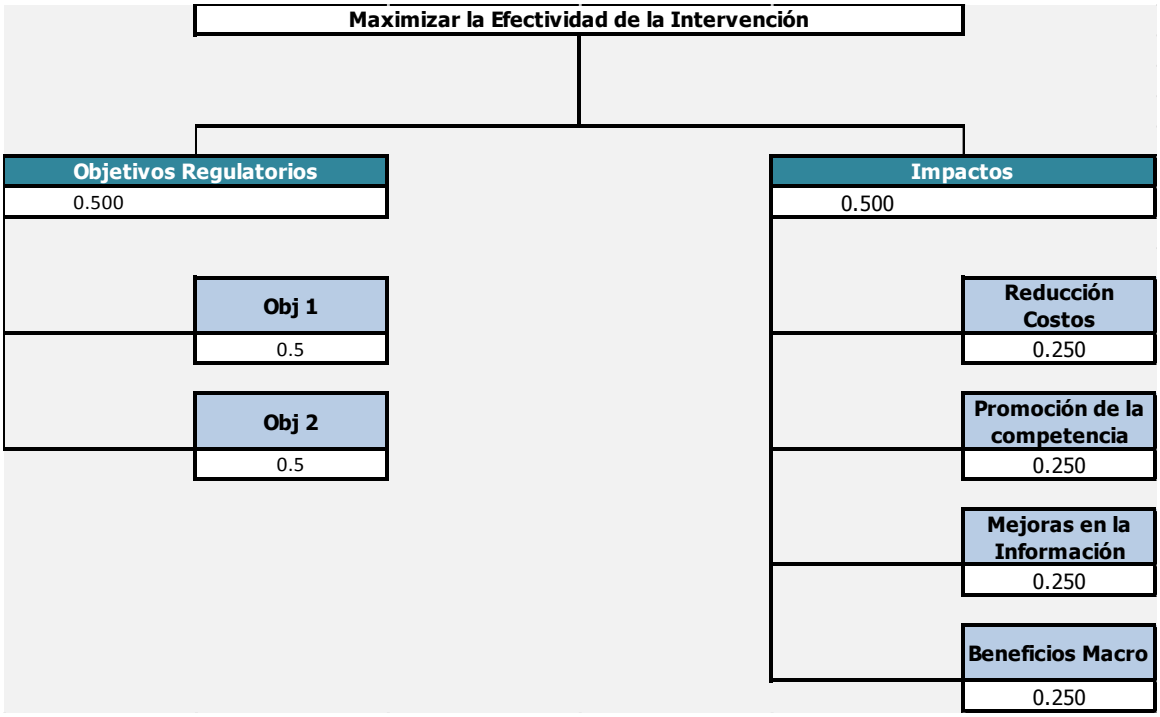
**Gráfica 2: Temáticas atendidas por la línea de atención telefónica – Servicios Móviles**



## 4.2 Efectividad de las alternativas propuestas.

Para evaluar la efectividad de cada una de las alternativas se realizó una ponderación respecto de los siguientes elementos: i) el cumplimiento de los objetivos regulatorios, y ii) los posibles impactos que podría generar su implementación y ejecución. Es así como se asignó pesos iguales a dichos elementos, tal y como lo evidencia el siguiente gráfico:

**Gráfico 3. Mapa de efectividad**




## 4.3. Análisis del cumplimiento de los objetivos propuestos.

Para determinar la efectividad de las alternativas propuestas, se analizó el cumplimiento de cada una respecto de los objetivos dispuestos en el proyecto regulatorio, los cuales tal y como se describen en el numeral 1 del presente documento, son:

1) Propender por una mayor satisfacción de los usuarios en la atención que reciben a través de la línea telefónica.

2) Permitir que las solicitudes realizadas a través de la línea de atención telefónica se atiendan de manera efectiva[23].

Después de procesar la información, la CRC evidenció los siguientes posibles impactos para cada una de las alternativas propuestas:

**Tabla 2. Análisis de cumplimiento de objetivos identificados.**

| | Objetivo 1 | Objetivo 2 | Cumplimiento de objetivo |
|---|---|---|---|
| ***Alternativa 1*** | NO | NO | Puntaje por el cumplimiento de los objetivos: 0. |
| | No se identifica que esta alternativa promueva la satisfacción del usuario ya que este busca efectividad como característica principal de este medio de atención, esto es que sea resuelta la inquietud o problema, más que una atención rápida. | La CRC no identifica que esta alternativa promueva atención más efectiva por parte del operador en su línea telefónica. | |
| ***Alternativa 2*** | SI | SI | Puntaje por el cumplimiento de los objetivos: 2 |
| | Se identifica que esta alternativa, promoverá la preocupación de los operadores respecto de la satisfacción del usuario, generando así una atención que busque un aumento en dicha satisfacción. | Se identifica que esta alternativa, promoverá la preocupación de los operadores respecto de la satisfacción del usuario, generando así una atención más efectiva, adicional a promover la competencia a través de una mejor atención al usuario. | |
| ***Alternativa 3*** | NO | NO | Puntaje por el cumplimiento de los objetivos: 0. |
| | Pese a que de acuerdo con la percepción de calidad que adelanta la CRC, se identifica una satisfacción de 7.7 en relación con la línea telefónica, las quejas evidencian inconformidad por parte de los | Se identifica que con las condiciones actuales no se genera una solución efectiva en la atención al usuario a través de la línea telefónica. | |

[23] Por medio de los estudios cualitativos realizados por la empresa Yanhaas hechos a los diferentes usuarios participantes del estudio se evidencia que la efectividad es valorada por el usuario como: 1) "Que me den toda la información completa", 2) "Que me den solución a mis reclamos" 3) "Que me den información consistente entre los asesores"

| | | | |
|---|---|---|---|
| | usuarios respecto de este canal de atención. | | |

## 4.4. Análisis de impactos.

La CRC evaluó[24] las alternativas propuestas respecto de la posible generación u ocurrencia de los siguientes impactos: i) Reducción de Costos, ii) Promoción de la competencia, iii) Mejoras en la información[25], iv) Beneficios Macroeconómicos[26].

**Tabla 3: Análisis de impactos esperados de la Alternativa 1.**

| **Alternativa 1: Propuesta publicada** | | **Impacto Esperado** |
|---|---|---|
| **Impacto** | **Comentarios Explicativos** | |
| *Reducción de Costos* | Esta alternativa no aporta a la disminución de costos operacionales para el sector, usuarios, gobierno o sociedad.<br><br>Se calcula un incremento en los costos operacionales en casi 19% lo que podría llevar a un incremento del 0.86% en el precio del producto final. | NO |
| *Promoción de la competencia* | No existe evidencia respecto a que esta alternativa promueva la competencia. | Sin Evidencia |
| *Mejoras en la información* | Esta alternativa no generará mejoras en la información suministrada al usuario. | NO |
| *Beneficios Macroeconómicos* | No existe evidencia respecto a que esta alternativa genere beneficios macroeconómicos. | Sin Evidencia |

[24] La CRC realizó análisis suponiendo un modelo de equilibrio parcial y un modelo de competencia oligopolística para evaluar los posibles efectos que tendrían las diferentes alternativas propuestas.
[25] OCDE "Protecting Consumers Through Behavioural Insights" - Información adecuada, en el momento adecuado, de la forma adecuada"
[26] Las variables macroeconomicas evaluadas son las relacionadas con el producto interno bruto Consumo, Inversión, Gasto y Exportaciones Netas, además se evaluó la generación de empleo.

**Tabla 4: Análisis de impactos esperados de la Alternativa 2.**

| **Alternativa 2: Propuesta construida con base comentarios allegados durante la etapa de discusión.** | | **Impacto Esperado** |
|---|---|---|
| **Impacto** | **Comentarios Explicativos** | |
| *Reducción de Costos* | Esta alternativa no aporta a la disminución de costos operacionales para el sector, usuarios, gobierno o sociedad.<br><br>Se calcula un incremento en los costos operacionales en casi 5% lo que podría llevar a un incremento del 0.14% en el precio del producto final. | NO |
| *Promoción de la competencia* | No existe evidencia respecto a que esta alternativa promueva la competencia. | Sin Evidencia |
| *Mejoras en la información* | Esta alternativa si generará mejoras en la información respecto a la experiencia del usuario en este medio de atención. | SI |
| *Beneficios Macroeconómicos* | No existe evidencia respecto a que esta alternativa genere beneficios macroeconómicos. | Sin Evidencia |

**Tabla 5: Análisis de impactos esperados de la Alternativa 3.**

| **Alternativa 3: Regulación vigente - Resolución CRC 3066 de 2011 y Acuerdo CNTV 11 de 2006** | | **Impacto Esperado** |
|---|---|---|
| **Impacto** | **Comentarios Explicativos** | |
| *Reducción de Costos* | No se esperan nuevos impactos. | ACTUAL |
| *Promoción de la competencia* | No se esperan nuevos impactos. | ACTUAL |
| *Mejoras en la información* | No se esperan nuevos impactos. | ACTUAL |
| *Beneficios Macroeconómicos* | No se esperan nuevos impactos. | ACTUAL |

Las Tablas 2, 3, 4 y 5 evidencian los impactos esperados respecto de las alternativas propuestas, lo cual permite concluir de los resultados obtenidos, una posible mayor efectividad de la alternativa 2, en tanto

presupone una mejoría en la información respecto a la calificación que otorgan los usuarios al medio de atención de línea telefónica.

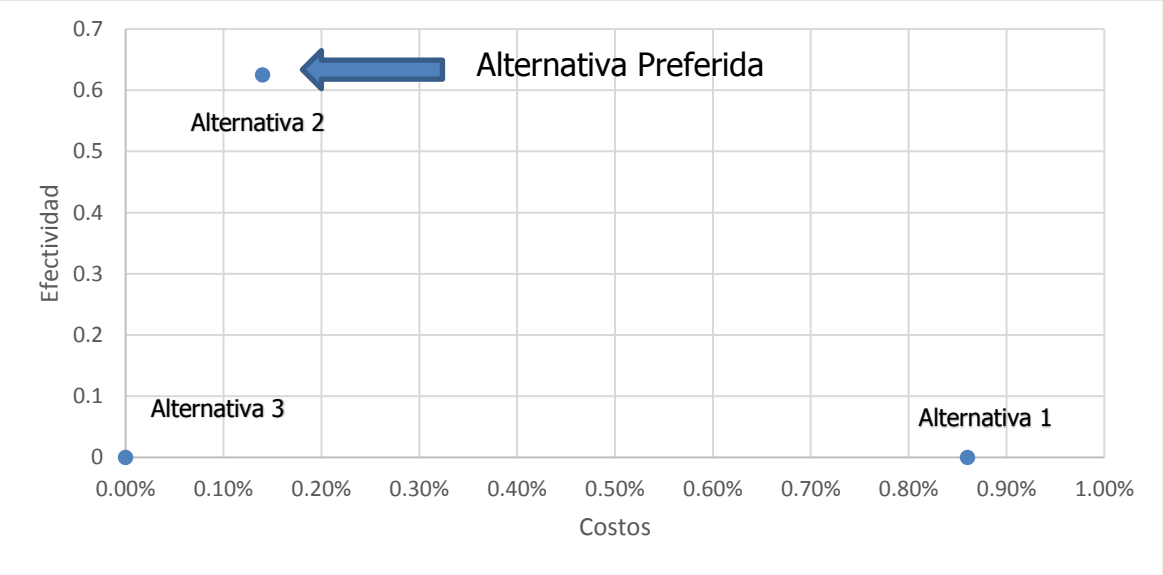
**Tabla 6: Resultados de efectividad por alternativa.**

| Alternativas | Efectividad |
|---|---|
| Alternativa 1 | 0 |
| Alternativa 2 | 0.625 |
| Alternativa 3 | 0 |

## 5. Análisis comparativo de los costos y la efectividad de las alternativas.

Posterior análisis de los costos y la efectividad de las alternativas propuestas (tal y como se desarrolla en los numerales 3 y 4 del presente anexo), a continuación se procede a realizar un análisis comparativo entre dichas alternativas, efectuando la relación costo/efectividad.

**Gráfica 3: Comparación entre alternativas**




La gráfica comparativa anterior muestra el resultado del análisis de costo - efectividad para las alternativas evaluadas, en la misma se puede observar una preferencia por la alternativa 2 ya que:

- De la alternativa 1 no se evidencia el cumplimiento de los objetivos propuestos, adicionalmente resulta la más costosa en cuanto a su implementación y ejecución.

- De la alternativa 2 se evidencia el cumplimiento de los objetivos planteados, en tanto promoverá la preocupación de los operadores respecto de la satisfacción del usuario, generando así una atención más efectiva, adicional a promover la competencia a través de una mejor atención al usuario; y finalmente un incremento de costos más bajo que la alternativa 1 para los operadores.

- Si bien la alternativa 3 no generará costos adicionales, atendiendo a que ya las medidas allí dispuestas se encuentran implementadas por parte de los operadores, no se evidencia que las mismas cumplan los objetivos planteados en el numeral 1 del presente Anexo.

## 6. Conclusiones.

De acuerdo con los análisis expuestos en el presente Anexo, se evidencia que la alternativa que permite abordar de forma más efectiva las problemáticas evidenciadas en el curso del presente proyecto regulatorio respecto de los medios de atención telefónica, al menor costo posible, es la Alternativa 2, la cual corresponde a mantener las medidas a adoptadas mediante la Resolución CRC 3066 de 2011 para todos los servicios, adicionando un indicador de satisfacción al usuario, con el objetivo de promover una mejora en la atención efectiva en este canal de atención.

Es así como la CRC encuentra que las características que debe cumplir la línea de atención telefónica, para cumplir los objetivos dispuestos en el presente proyecto regulatorio, son:

- Atención efectiva respecto de las solicitudes o inquietudes presentadas por los usuarios.
- Promuevan una pronta solución en primer contacto.
- Promuevan la autogestión por parte del usuario.
- Solución de cualquier solicitud o inquietud presentada por el usuario a través del mismo medio de atención.

## Anexo 4: OFICINA DE ATENCIÓN FISÍCA.

## Análisis Costo – Efectividad.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) entendiendo la importancia de la adecuada asignación de recursos tanto privados como públicos, en la prestación de los servicios de comunicaciones, y adicionalmente atendiendo a las solicitudes presentadas por distintos agentes en la etapa de discusión del proyecto regulatorio "Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones", en el sentido de analizar y sustentar las medidas que se adopten, de acuerdo con los costos y la potencial efectividad que tienen las mismas para solucionar las problemáticas evidenciadas en el proceso de construcción de la respectiva propuesta regulatoria.

Atendiendo a lo anterior y posterior desarrollo de un análisis de costo – efectividad en relación con las propuestas presentadas en relación con la temática de "Oficina de atención física", así como dos alternativas adicionales; mediante el presente documento se presentan los resultados de dicho análisis.

### 1. Propuesta regulatoria.

| **Exposición de la necesidad regulatoria.** |
|---|
| **La necesidad que motivó la propuesta regulatoria. Descripción del problema.**<br><br>La CRC evidenció a través de los distintos insumos empleados para la construcción de la propuesta regulatoria, que los usuarios perciben un fenómeno coloquialmente llamado "Peloteo", de acuerdo con el cual el mismo es direccionado a diferentes medios de atención antes de encontrar solución a su necesidad.<br><br>Adicionalmente se identificó concentración en los medios de atención tradicionales (telefónico y oficinas físicas) siendo la principal causa de esta situación la desconfianza por parte de los usuarios respecto de los medios de atención virtuales.<br><br>Finalmente, se encontró que los usuarios no perciben una comunicación efectiva y eficaz con el operador a través de los distintos medios de atención.<br><br>**Objetivos de la propuesta regulatoria.**<br><br>1) Propender por una mayor satisfacción de los usuarios en la atención que reciben a través de las oficinas físicas.<br>2) Permitir que las solicitudes realizadas a través las oficinas físicas se atiendan de manera |

efectiva[27].

## 2. Descripción de las alternativas analizadas.

| ALTERNATIVAS DE ANÁLISIS. |
|---|
| **Alternativa 1: Propuesta publicada.** |
| El texto de la propuesta regulatoria publicada el 4 de mayo de 2016, establece frente a la temática objeto de análisis:<br>• *Artículo 94. OFICINAS FÍSICAS. En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, deben tener una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención, habrá posibilidad de acuerdos entre PRST para cumplir esta obligación.*<br>• *Artículo 99.2. a) Tiempo en la asignación de turno a los usuarios: el 90% de los usuarios debe recibir su turno en máximo 3 minutos.*<br>• *Artículo 99.2. b) Tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada: el 90% de los usuarios debe recibir atención en 7 minutos.*<br>• *Artículo 99.2. c) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.* |
| **Alternativa 2: Propuesta construida en atención a comentarios allegados durante la etapa de discusión.** |
| • *OFICINAS FÍSICAS. En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, deben tener una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención, habrá posibilidad de acuerdos entre PRST para cumplir esta obligación.*<br>• *Tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada: el 80% de los usuarios debe recibir atención en 15 minutos.*<br>• *Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.*<br>• *Los proveedores de servicios deben gestionar un informe trimestral a la CRC en donde se relacionen* |

[27] Por medio de los estudios cualitativos realizados por la empresa Yanhaas hechos a los diferentes usuarios participantes del estudio se evidencia que la efectividad es valorada por el usuario como: 1) "Que me den toda la información completa", 2) "Que me den solución a mis reclamos" 3) "Que me den información consistente entre los asesores"

| |
|---|
| *los resultados para este medio de atención una encuesta de satisfacción que tenga un 95% de confianza y un 3% de margen de error.* |
| **Alternativa 3: Regulación vigente - Resolución CRC 3066 de 2011 y Acuerdo CNTV 11 de 2006.** |
| Resolución CRC 3066 de 2011<br>• *Artículo 40) Presencia en todas las capitales del país con posibilidad de acuerdos.*<br>• *Artículo 53.2) Porcentaje de solicitudes atendidas antes de 15 minutos. Medidas de atención las cuales son: 80% en 15 minutos.*<br>• *Artículo 53.2) Porcentaje de personas que desistieron de la atención después de haber esperado 15 minutos.*<br>Acuerdo CNTV 11 de 2006<br>• *Artículo 36.- ATENCIÓN AL USUARIO. Los operadores del servicio público de televisión por suscripción deberán disponer de la infraestructura necesaria para recibir, atender, tramitar y responder PQR, interpuestas por los suscriptores y usuarios.*<br>*En todo caso el concesionario deberá garantizar el acceso de todos los suscriptores y usuarios al sistema de PQR independientemente de su localización geográfica.*<br>*A todas las PQR que se presenten, debe asignárseles un código o número de atención que servirá al suscriptor o usuario para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores llevarán un registro en el que se deje constancia de las respuestas dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.*<br>*Si la petición, queja o reclamo hubiere sido formulado en forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en idéntica forma al interesado, dejando constancia de la misma.* |

## 3. Análisis de costos.

Si bien, la información suministrada por los operadores, fue reportada ante la CRC con indicación de tratamiento confidencial, al ser analizada por esta Entidad con los valores agregados de la industria, permitió la estimación de los costos respecto de las alternativas 1 y 2 descritas en el numeral anterior del presente documento, frente a la línea base de la alternativa 3.

Los costos aportados por los operadores respecto de las alternativas presentadas frente a los mecanismos de control de consumo, fueron analizado por parte de la CRC, ponderando estos por el número de usuario de cada servicio, tal como se presenta en la siguiente ***Ecuación 1:***

$$4) \quad \text{Costo Normalizado} = \frac{\text{Costo Alternativa Propuesta} - \text{Costo Alternativa Actual}}{\text{Número de Usuarios}}$$

Adicionalmente se calculó un costo por usuario sobre la base del Ingreso Total por Usuario, (ARPU[28]): por sus siglas en inglés) del mismo servicio, tal y como se presenta en la siguiente ***Ecuación 2:***

$$5) \quad \text{Costo x Usuario} = \frac{\text{Costo Normalizado}}{\text{ARPU Servicio}}$$

Los valores resultantes de las operaciones descritas anteriormente, permitieron a la CRC estimar que el incremento en costos que generaría la implementación y ejecución durante de 3 años, de las alternativas 1 y 2 con relación al ARPU son:

**Tabla 5: Costo por alternativa como % del ARPU**

| Alternativa | Δ% Alternativas. (ARPU) |
|---|---|
| Alternativa 1 | 1.99% |
| Alternativa 2 | 0.07% |

[28] Average Revenue Per User: Ingreso total por usuario

## 4. Análisis de efectividad.

La CRC con el acompañamiento de expertos en análisis de mercado, posterior publicación de la medida regulatoria y el desarrollo de la etapa de discusión de la misma, adelantó distintos ejercicios de psicología del consumidor, cuyo objetivo consistió en conocer la percepción, el beneficio percibido, así como las actitudes que presentaban los usuarios participantes frente a las alternativas objeto de análisis.

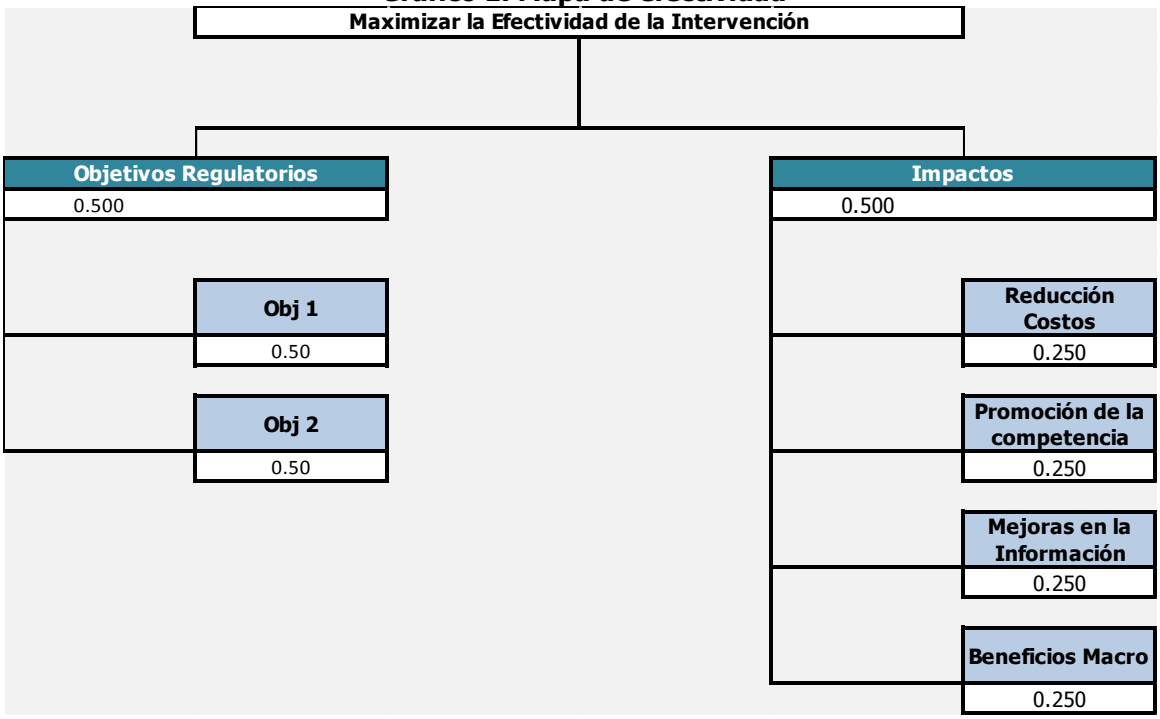
Es de mencionar que en dichos ejercicios se establecieron distintos escenarios, en aras de determinar la verdadera demanda de cada alternativa más allá del deseo de mejorar una situación actual (Teorema de Insaciabilidad Local)[29].

### 4.1 Efectividad de las alternativas propuestas.

Para evaluar la efectividad de cada una de las alternativas se realizó una ponderación respecto de los siguientes elementos: i) el cumplimiento de los objetivos regulatorios, y ii) los posibles impactos que podría generar su implementación y ejecución. Es así como se asignó pesos iguales a dichos elementos, tal y como lo evidencia el siguiente gráfico:

[29] El teorema de "Insaciabilidad Local" quiere decir que siempre es posible mejorar, incluso cuando sólo se introduzcan pequeñas variaciones en la cesta de consumo, este debe ser tenido en cuenta ya que cualquier pregunta que permita al usuario interpretar que obtendrá más al mismo precio será deseada sobre las demás.

**Gráfico 1. Mapa de efectividad**




## 4.2. Análisis del cumplimiento de los objetivos propuestos.

Para determinar la efectividad de las alternativas propuestas, se analizó el cumplimiento de cada una respecto de los objetivos dispuestos en el proyecto regulatorio, los cuales tal y como se describen en el numeral 1 del presente documento, son:

1) Propender por una mayor satisfacción de los usuarios en la atención que reciben a través de las oficinas físicas.

2) Permitir que las solicitudes realizadas a través las oficinas físicas se atiendan de manera efectiva[30].

Después de procesar la información, la CRC evidenció los siguientes posibles impactos para cada una de las alternativas propuestas:

[30] Por medio de los estudios cualitativos realizados por la empresa Yanhaas hechos a los diferentes usuarios participantes del estudio se evidencia que la efectividad es valorada por el usuario como: 1) "Que me den toda la información completa", 2) "Que me den solución a mis reclamos" 3) "Que me den información consistente entre los asesores"

**Tabla 2: Análisis de alineación a objetivos regulatorios.**

| | Objetivo 1 | Objetivo 2 | Cumplimiento de objetivo |
|---|---|---|---|
| ***Alternativa 1*** | NO | NO | Puntaje por la alineación total a los objetivos 0. |
| | No se identifica que esta alternativa promueva la satisfacción del usuario ya que este busca efectividad como característica principal de este medio de atención, esto es que sea resuelta la inquietud o problema, más que una atención rápida.. | No se identifica que esta alternativa promueva atención más efectiva por parte del operador en sus oficinas físicas. | |
| ***Alternativa 2*** | SI | SI | Puntaje por la alineación total a los objetivos 2. |
| | Se identifica que esta alternativa, promoverá la preocupación de los operadores respecto de la satisfacción del usuario, generando así una atención que busque un aumento en dicha satisfacción. | Se identifica que esta alternativa, promoverá la preocupación de los operadores respecto de la satisfacción del usuario, generando así una atención más efectiva, adicional a promover la competencia a través de una mejor atención al usuario. | |
| ***Alternativa 3*** | NO | NO | Puntaje por el cumplimiento de los objetivos: 0 |
| | Pese a que de acuerdo con la percepción de calidad que adelanta la CRC, se identifica una satisfacción de 7.7 en relación con la línea telefónica, las quejas evidencian inconformidad por parte de los usuarios respecto de este canal de atención. | Se identifica que con las condiciones actuales no se genera una solución efectiva en la atención al usuario a través de la oficina física. | |

## 4.3. Análisis de impactos.

La CRC evaluó[31] las alternativas propuestas respecto de la posible generación u ocurrencia de los siguientes impactos: i) Reducción de Costos, ii) Promoción de la competencia, iii) Mejoras en la información[32], iv) Beneficios Macroeconómicos[33].

**Tabla 3: Análisis de beneficios esperados de la Alternativa 1.**

| **Alternativa 1: (Propuesta publicada)** | | **Impacto Esperado** |
|---|---|---|
| **Impacto** | **Comentarios Explicativos** | |
| *Reducción de Costos* | Esta alternativa no aporta a la disminución de costos operacionales para el sector, usuarios, gobierno o sociedad.<br><br>Se calcula un incremento en los costos operacionales de atención física en casi 36% lo que podría llevar a un incremento del 1.9% en el precio del producto final. | NO |
| *Promoción de la competencia* | No existe evidencia respecto a que esta alternativa promueva la competencia. | Sin Evidencia |
| *Mejoras en la información* | Esta alternativa no generará mejoras en la información suministrada al usuario. | NO |
| *Beneficios Macroeconómicos* | No existe evidencia respecto a que esta alternativa genere beneficios macroeconómicos. | Sin Evidencia |

[31] La CRC realizó análisis suponiendo un modelo de equilibrio parcial y un modelo de competencia oligopolística para evaluar los posibles efectos que tendrían las diferentes alternativas propuestas.
[32] OCDE "Protecting Consumers Through Behavioural Insights" - Información adecuada, en el momento adecuado, de la forma adecuada"
[33] Las variables macroeconomicas evaluadas son las relacionadas con el producto interno bruto Consumo, Inversión, Gasto y Exportaciones Netas, además se evaluó la generación de empleo.

**Tabla 4: Análisis de beneficios esperados de la Alternativa 2.**

| **Alternativa 2: Propuesta construida con base comentarios allegados durante la etapa de discusión.** | | **Impacto Esperado** |
|---|---|---|
| **Impacto** | **Comentarios Explicativos** | |
| *Reducción de Costos* | Esta alternativa no aporta a la disminución de costos operacionales para el sector, usuarios, gobierno o sociedad.<br><br>Se calcula un incremento en los costos operacionales en casi 0.7% lo que podría llevar a un incremento del mismo porcentaje en el precio del producto final. | NO |
| *Promoción de la competencia* | No existe evidencia respecto a que esta alternativa promueva la competencia. | Sin Evidencia |
| *Mejoras en la información* | Esta alternativa si generará mejoras en la información respecto a la experiencia del usuario en este medio de atención. | SI |
| *Beneficios Macroeconómicos* | No existe evidencia respecto a que esta alternativa genere beneficios macroeconómicos. | Sin Evidencia |

**Tabla 5: Análisis de beneficios esperados de la alternativa 3.**

| **Alternativa 3: Regulación vigente - Resolución CRC 3066 de 2011 y Acuerdo CNTV 11 de 2006** | | **Impacto Esperado** |
|---|---|---|
| **Impacto** | **Comentarios Explicativos** | |
| *Reducción de Costos* | No se esperan nuevos impactos. | ACTUAL |
| *Promoción de la competencia* | No se esperan nuevos impactos. | ACTUAL |
| *Mejoras en la información* | No se esperan nuevos impactos. | ACTUAL |
| *Beneficios Macroeconómicos* | No se esperan nuevos impactos. | ACTUAL |

Las Tablas 2, 3, 4 y 5 evidencian los impactos esperados respecto de las alternativas propuestas, lo cual permite concluir de los resultados obtenidos, una posible mayor efectividad de la alternativa 2, en tanto

presupone una mejoría en la información respecto a la calificación que otorgan los usuarios al medio de atención física del operador.

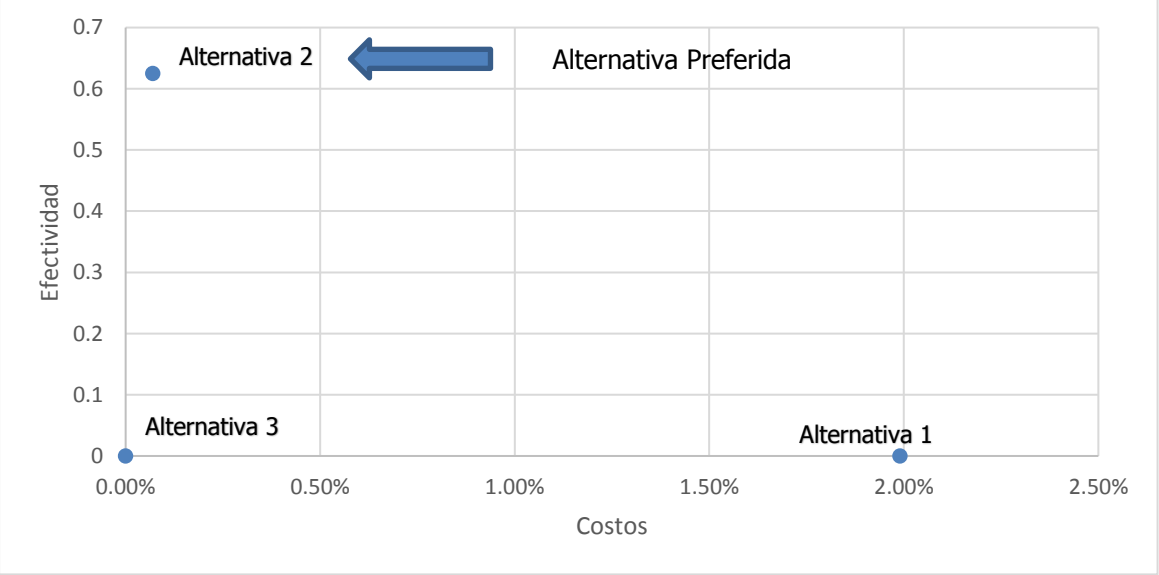
**Tabla 6: Resultados de efectividad por alternativa.**

| Alternativas | Efectividad |
|---|---|
| Alternativa 1 | 0 |
| Alternativa 2 | 0,625 |
| Alternativa 3 | 0 |

## 5. Análisis comparativo de los costos y la efectividad de las alternativas.

Posterior análisis de los costos y la efectividad de las alternativas propuestas (tal y como se desarrolla en los numerales 3 y 4 del presente anexo), a continuación se procede a realizar un análisis comparativo entre dichas alternativas, efectuando la relación costo/efectividad.

**Gráfica 3: Comparativa entre alternativas.**




La gráfica comparativa anterior muestra el resultado del análisis de costo - efectividad para las alternativas evaluadas, en la misma se puede observar una preferencia por la alternativa 2 ya que:

- De la alternativa 1 no se evidencia el cumplimiento de los objetivos propuestos, adicionalmente resulta la más costosa en cuanto a su implementación y ejecución.

- De la alternativa 2 se evidencia el cumplimiento de los objetivos planteados, en tanto promoverá la preocupación de los operadores respecto de la satisfacción del usuario, generando así una atención más efectiva, adicional a promover la competencia a través de una mejor atención al usuario; y finalmente un incremento de costos más bajo que la alternativa 1 para los operadores.

- Si bien la alternativa 3 no generará costos adicionales, atendiendo a que ya las medidas allí dispuestas se encuentran implementadas por parte de los operadores, no se evidencia que las mismas cumplan los objetivos planteados en el numeral 1 del presente Anexo.

## 6. Conclusiones.

De acuerdo con los análisis expuestos en el presente Anexo, se evidencia que la alternativa que permite abordar de forma más efectiva las problemáticas evidenciadas en el curso del presente proyecto regulatorio respecto de las oficinas de atención física, al menor costo posible, es la Alternativa 2, la cual corresponde a mantener las medidas adoptadas mediante la Resolución CRC 3066 de 2011 para todos los servicios, adicionando un indicador de satisfacción al usuario, con el objetivo de promover una mejora en la atención efectiva en este canal de atención.

Es así como la CRC encuentra que las características que debe cumplir la oficina de atención física, para atender los objetivos dispuestos en el presente proyecto regulatorio, son:

- Atención efectiva respecto de las solicitudes o inquietudes presentadas por los usuarios.
- Promuevan una pronta solución en primer contacto.
- Solución efectiva de cualquier solicitud o inquietud presentada por el usuario.

## Anexo 5: PRINCIPALES RESULTADOS EJERCICIOS DE PSICOLOGÍA DEL CONSUMIDOR.
## DICIEMBRE 2016

Informe presentado por: Yanhaas S.A.

**OBJETIVO DE LOS EJERCICIOS.**

Realización de ejercicios de psicología del consumidor y economía del comportamiento a usuarios de los servicios de telefonía (fija y móvil), internet (fijo y móvil) y televisión por suscripción, con el propósito de evaluar las medidas regulatorias propuestas dentro del proyecto regulatorio *"Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"* evidenciando si las mismas maximizan el bienestar de los usuarios y facilitan el ejercicio efectivo de sus derechos.

**METODOLOGÍA.**

Para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos y problemáticas planteadas se hizo uso de una metodología cualitativa y una metodología cuantitativa. Las variables tenidas en cuenta básicamente fueron ciudad y servicio, por tanto tenemos que las ciudades que contemplaron el estudio fueron: Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla por corresponder a las ciudades poblaciones más grandes y además que permiten un cubrimiento o representación por zona del país y los servicios de telefonía fija y móvil, internet fijo y móvil y televisión por suscripción.

Metodología cualitativa: Se realizó un análisis semiótico y un análisis lingüístico a cada uno de los mensajes correspondientes a la normatividad y propuestas regulatorias objeto de estudio de acuerdo con los objetivos establecidos. Estos análisis fueron realizados por cada servicio y marcó las pautas base para dar inicio a las hipótesis que conllevan a dar respuesta a las inquietudes planteadas en este proyecto. Una vez se tuvo estos análisis se procedió a aplicar una técnica proyectiva combinada con una técnica cualitativa esto es, eye tracking más entrevista (distribuidos por ciudad y servicio).

Metodología cuantitativa: Se realizaron 53 entrevistas a profundidad, 2 pequeños grupos y 21 entrevistas de eye tracking en 4 diferentes ciudades del país (Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali). Los encuestados eran hombres y mujeres entre los 18 y 55 años, usuarios de servicios de telefonía fija y móvil, internet fijo y móvil y televisión por suscripción.

**PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS.**

Al abordar el contexto de las problemáticas asociadas a los servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción se encontró que la percepción de los usuarios obedece al comportamiento de esas temáticas en el escenario de las comunicaciones, así como a la experiencia con los servicios y operadores que contribuyen a una imagen positiva o negativa; así como al cumplimiento de las expectativas de

dichos usuarios. A continuación, se presentan las principales percepciones de los usuarios relacionados con cada una de las temáticas evaluadas.

## 1. Medios de atención.

Los usuarios presentan asociaciones negativas frente a los medios de atención bajo la premisa de ser restringidos y con alto flujo de recepción de problemáticas. Dado lo anterior recurren a aquellos canales que la experiencia les ha enseñado son los más efectivos en resolver sus solicitudes, siendo el presencial y el telefónico los de mayor importancia y uso

La línea telefónica y la oficina física son los medios más conocidos (92%, 72% respectivamente) y utilizados (38%, 12% respectivamente). Sin embargo, el 51% de los usuarios de televisión por suscripción no ha utilizado ningún medio en los últimos 6 meses. En promedio el 26% de los encuestados ha usado la línea de atención después de las 8 p.m. principalmente para presentar una PQR (64%).

En cuanto a la línea telefónica es de agrado para los usuarios el acceso desde cualquier lugar. Sin embargo, los aspectos de mejora se relacionan con brindar información consistente y no presentar problemas de funcionamiento. Dado lo anterior es un medio altamente valorado, pero que cuenta con un nivel de confianza medio, considerando su bajo nivel de alcance resolutivo para todos los temas tratados.

En promedio en los cinco servicios el 12% de las personas han utilizado la oficina física en los últimos 6 meses principalmente para presentar una PQR, cotizar un equipo u obtener información de las tarifas.

Frente a la oficina física, se reconoce como principal ventaja el hecho de darles la posibilidad de resolución dada la presión que el cara a cara provee, sin embargo, reconocen que son varios los aspectos negativos que lo llevan a ser uno de los canales que preferirían no visitar. Los demás medios de atención generan rechazo en un primer momento por el desconocimiento, sin embargo, en un segundo momento lograron capitalizar para los usuarios beneficios asociados a ausencia de movilización, posibilidad de simultaneidad con otras labores y ahorro de tiempo invertido en filas para lograr atención.

La confianza se asocia principalmente a la efectividad que se logra en el medio de atención, siendo el que mayor confianza despierta el presencial, distante de los demás en la escala de nivel de confianza.

En cuanto a la propuesta regulatoria se considera como conocida y nada novedosa, dado que la información puesta allí es conocida por el target. Los aspectos negativos se asocian a la baja novedad y conocimiento, mientras que los aspectos positivos logran una mayor relevancia para las personas sobre todo al percibir que los operadores deben comprometerse con entregar el mejor servicio posible en cada uno de sus medios de atención.

Propuesta

Usted puede acudir a cualquiera de los medios de atención o a los que disponga el operador. Cualquiera de ellos debe cumplir las siguientes condiciones:

Usted puede presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) en cualquier medio de atención (línea telefónica, página web, redes sociales, oficinas de atención, mensajes de texto al 85432 con la palabra queja)

La información suministrada y el lenguaje utilizado por el operador será sencillo y claro.

Todos los medios de atención son gratuitos y usted podrá acceder a ellos en cualquier momento.

Todos los trámites serán sencillos, el operador no podrá exigirle que los presente por escrito, siempre podrá hacerse de forma verbal y a través de cualquier medio de atención.

Todo lo que le informe el operador a través de cualquier medio de atención, lo obliga y lo compromete por lo cual debe guardar evidencia de todo.

Conocer que no se debe radicar información por escrito logra una alta importancia, por considerarse un beneficio desconocido en el trámite actual de las solicitudes.

Tanto para servicios móviles y fijos un buen grupo de los usuarios prefieren obtener solución sin importar el tiempo de espera (27%) y otro grupo prefiere esperar poco y obtener una solución parcial (25%). La mayoría de los usuarios eligieron obtener una solución (primera y segunda opción) en todos los servicios evaluados así les toque esperar. Como tercera y cuarta opción los usuarios están dispuestos a esperar poco tiempo y recibir una solución parcial.

La mayoría de los usuarios encuestados prefieren esperar, siempre y cuando obtengan una solución total; solo de esa forma aceptan una tarifa aumentada. Al no tener la posibilidad de obtener una solución total, los usuarios preferirían tener una solución parcial, pero con una tarifa normal y una baja espera (5 minutos). La mayoría de los usuarios al tener que esperar 15 minutos esperan recibir una solución total con una tarifa normal. El escenario ideal para los usuarios sería como primera medida obtener una solución total, seguida por una espera corta (5 minutos) y una tarifa normal.

## 2. Información y derechos.

Los usuarios consideran que la información que reciben de los diferentes operadores, es suficiente para la toma de decisiones en cuanto a la contratación de los servicios. La información más valorada es toda aquella en la que se especifica la parte económica, es decir, los datos de consumos, tarifas, promociones, forma y plazo de pago.

No hay un interés particular en recibir información específica; esta se conoce por propia experiencia y en caso de necesitar aclaración, pueden obtenerse por medio de la página web, las oficinas físicas y la línea telefónica.

Hay una importante variedad de canales por los cuales es posible recibir información sobre: los servicios, los operadores, los deberes y obligaciones del usuario. Parece ser muy adecuado que en la difusión de la información se combinen tanto los medios tecnológicos como los tradicionales. Hay varios puntos en los que los usuarios perciben que la información es incompleta, confusa e incluso engañosa, especialmente durante el proceso de compra y contratación de los servicios. La letra menuda, la saturación de información y en algunos casos el uso de terminología técnica, generan suspicacia.

Durante el proceso de firma del contrato, la información que se recibe es superficial. Cabe anotar que en varios casos se menciona que se ha eliminado la entrega de un documento del contrato por parte de los operadores.

En los diferentes procesos de la relación entre el usuario y el operador, se muestra que la información que se recibe es la mínima necesaria, falta mayor calidad y profundidad en la misma.

En la finalización del contrato, se percibe una insatisfacción importante, ya que la información sobre los requisitos y el proceso son confusas. Algunos usuarios consideran que esta falta de calidad en la información, es intencionada y tiene como objeto disuadirlos de romper el vínculo con el operador.

El principal beneficio de la información, percibido por los usuarios, es el de darles elementos de juicio que les permitan controlar mejor su presupuesto respecto a los servicios de comunicaciones. A partir de la información recibida, comparan operadores, planes y servicios, y deciden su vinculación a los más favorables.

En cuanto al conocimiento de los derechos como usuario, este se da en forma empírica, desde la propia experiencia e investigación, no se percibe que haya una comunicación eficiente de los mismos por parte de los operadores; esto se refuerza al ver que los canales usados para obtener este tipo de información son por lo general ajenos al operador. Hay muy poca información sobre las obligaciones que tiene el usuario; estas no se explican adecuadamente durante el proceso de compra y la firma del contrato; sin embargo, si hay un esfuerzo por parte del operador para comunicar aspectos como la fecha de pago oportuno y las limitaciones de los servicios, por medio de sus canales de comunicación.

En cuanto a la transmisión de los deberes y derechos de los usuarios, se ve un esfuerzo desigual del operador, en el cual enfatiza obligaciones del usuario y deja que sea el usuario quien descubra sus derechos.

## 3. Control de consumo.

La temática del control o consulta de consumo/saldo, le atañe principalmente a un grupo selecto de usuarios, aquellos que no son pospago ilimitados. Es así que, para el grupo de interés (prepago y pospago limitado), los actuales mecanismos de control de consumo presentan las siguientes dificultades:

- Bajo nivel de credibilidad-actualización.
- Dificultad en la interpretación.
- Imprecisión de los datos entregados.

Los usuarios tienen una alta necesidad de información de consumo de servicios y una baja capacidad de control de los mismos. Se evidencia que el control de consumo se encuentra útil en los casos en los que se da ausencia del servicio, es decir cuándo se agota antes de la fecha de corte de los servicios, mientras que para los usuarios que su uso no es agotado y por el contrario creen que sobra, los mecanismos de control juegan un bajo nivel de importancia, por lo tanto, los usuarios no lo encuentran como un mecanismo para optimizar los recursos contratados.

La mitad de los usuarios móviles encuestados controlan o consultan su consumo. Tanto usuarios de prepago como pospago lo hacen para saber cuánto les queda disponible (66%), pero los usuarios prepago lo hacen en una mayor proporción (70%). Los usuarios de telefonía e internet controlan su consumo un poco más que los usuarios de televisión (27% vs 18%). En servicios de televisión lo hacen para saber cuánto queda disponible (50%) y para no pasarse de lo presupuestado (47%). En servicios fijos de telefonía e internet lo hacen en mayor proporción para no pasarse de lo presupuestado (57%).

Los usuarios de servicios móviles contralan su consumo semanal (37%) o diariamente (26%), mediante la línea de atención al cliente (40%) principalmente. Por el contrario, los usuarios de servicios de TV y de servicios fijos de telefonía e internet lo hacen mensualmente (57% y 49%), a través de la factura recibida (54% y 52%).

Más del 50% de los usuarios en todos los servicios que no controlan su consumo no lo hacen porque no lo necesitan. Mientras los usuarios de servicios móviles no tienen una preferencia exclusiva sobre que le informen o consultar su consumo por sí mismos, los usuarios de servicios fijos prefieren que les informen su consumo mediante mensajes de texto.

La propuesta regulatoria publicada, la cual se encuentra compuesta por diferentes formas de aplicar el control de consumo, resulta para los evaluados llamativa dada la identificación de un beneficio que les hace más fácil la vida, dado que les evita la posibilidad de tener que hacer búsquedas e inversión de tiempo. Una vez se entiende en cada una de sus partes es claro que los usuarios buscan estar informados, característica altamente valorada, pero en una frecuencia de entrega de información de manera moderada. Esto permite que los usuarios cuenten con la información deseada de sus productos, pero que no se sientan saturados por mensajes informativos. Incluso durante la evaluación de las propuestas, salen castigadas todas aquellas que mencionan un envío de mensajes con una frecuencia de más de una vez por día.

Propuesta

| CONTROL DE CONSUMO PARA LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL Y DATOS MÓVILES | CONTROL DE CONSUMO PARA LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, DATOS MÓVILES Y TELEFONÍA FIJA: |
|---|---|
| **Si usted es usuario prepago** recibirá un SMS (mensaje de texto) o USSD (servicio suplementario de datos no estructurados) sobre su consumo y saldo, inmediatamente después de realizar una recarga, al finalizar cada llamada y diariamente para los servicios de datos.<br><br>**Si usted es usuario pospago** recibirá un SMS o USSD sobre su consumo y saldo 15 días calendario antes de finalizar su periodo de facturación. Al día siguiente a finalizar el periodo de facturación usted recibirá un SMS o USSD en el cual se le informe el consumo realizado y el tiempo al aire o capacidad que dejó de consumir; esta información será suministrada a través del siguiente texto:<br><br>"De su plan de xx min/seg y xx gigas, usted consumió xx min/seg y xx gigas, y dejó de consumir xx min/seg y xx gigas" | Para los usuarios de telefonía móvil, datos móviles y telefonía fija, la factura incluirá un gráfico, que le permitirá comparar el consumo real efectuado mes a mes de los últimos 6 meses. Éste deberá señalar claramente el tiempo al aire o la capacidad contratada<br><br>**CONTROL DE CONSUMO PARA EL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN:**<br><br>Si usted es usuario de televisión por suscripción y es usuario prepago, el operador le informará, a través de un mensaje de texto, mensaje USSD, mensaje de voz, o un canal de televisión, el consumo que ha realizado y su saldo, al menos 1 vez al día.<br>Usted como usuario prepago de televisión por suscripción será informado a través de un mensaje de texto, mensaje USSD, mensaje de voz, o un canal de televisión por el operador 24 horas antes de terminar su crédito para que realice su recarga.<br>Usted como usuario podrá consultar su consumo a través de cualquier medio o canal de atención. |

En cuanto a la interpretación de la información, resulta más compleja y confusa en los casos de los servicios de voz, dado el bajo conocimiento de la aplicación de los conceptos y medidas utilizadas.

En los tres servicios evaluados, los usuarios prefieren recibir pocos mensajes así conozcan solo ocasionalmente su saldo. La última opción es la de recibir muchos mensajes. Los usuarios de servicios móviles prefieren recibir un mensaje de consumo 15 días antes de finalizar su facturación, seguido por recibir un mensaje 15 días antes de finalizar su facturación y el día siguiente al finalizar el periodo de facturación. Los usuarios de servicios móviles prepago prefieren recibir un mensaje de consumo y saldo después de la recarga, seguido por los mensajes al finalizar cada llamada. En general, los usuarios bajo modalidad prepago prefieren no recibir muchos mensajes de consumo. Los usuarios de de televisión prepago prefieren recibir un mensaje de voz de consumo y saldo 24 horas antes de terminar su crédito.

## 4. Portabilidad Numérica:

En cuanto al conocimiento de la portabilidad numérica, se pueden observar dos situaciones claras: las personas que han tenido la experiencia de cambiar de operador recientemente conocen los trámites y el sentido del proceso de portación y quienes no han tenido la necesidad de cambiar de proveedor, no saben de qué trata el proceso. El 67% de los usuarios de servicios móviles conoce acerca de la portabilidad numérica, pero únicamente el 20% se ha portado alguna vez. La razón principal de portabilidad fue una mejor oferta (37%). Por otro lado los usuarios que no lo han portado es porque están satisfechos con el operador (66%).

El número de celular se ha convertido en parte de la identidad personal, a partir de él se mantienen contactos personales y de negocios, por eso el conservarlo es una prioridad; para algunas personas implica tener varios equipos terminales móviles con diferentes operadores y para algunos ha sido recurrir a la portación numérica.

Las fallas en el servicio, el tener que establecerse en sitios donde el operador no puede ofrecer cobertura o el buscar planes de telefonía más económicos son algunos de los motivadores para realizar la portación. Algunos piensan que la llamada le saldrá más cara debido al mensaje de transferencia de

llamada. Las barreras para acudir a la portación se centran en las consecuencias que puede tener la demora en el trámite que pueden ser desde quedarse sin servicio por algún tiempo hasta tener que pagar por servicios y tiempo que no va a utilizar.

Un tema muy importante en la decisión por hacer o no hacer la portación, es la vinculación de personas cercanas a un operador celular. En la medida que las personas cercanas están con un operador, que además les ofrece la posibilidad de llamadas con descuento a números elegidos, el usuario hará la portación hacia ese operador, si no se encuentra vinculado, y si ya está vinculado, este es un fuerte argumento para disuadirlo de hacerla hacia otro operador.

Por eficiencia y confianza, se considera que las oficinas físicas de los operadores y sus puntos de venta en los grandes almacenes son los lugares más indicados para adelantar la portación.

La propuesta presentada tiene un impacto positivo, especialmente en quienes no conocían sobre la posibilidad de hacer la portación, quienes perciben que es un trámite sencillo, claro y que se hace en poco tiempo. Los elementos que más se destacan en la propuesta son el hecho de poder conservar el número celular, el no tener que esperar a cumplir cláusulas de permanencia y el que solo deben estar a paz y salvo con los cargos por servicio de telefonía para realizar la portación.

**PROCESO DE PORTACIÓN, PASOS, CONDICIONES Y TRÁMITES**

- Cuando el usuario desee cambiar de operador manteniendo su número de celular, podrá solicitar ante el nuevo operador (operador receptor) la portación de dicho número, aun cuando exista una cláusula de permanencia mínima, caso en el cual su antiguo operador (operador donante) puede perseguir el cobro de las sumas pendientes, la devolución de equipos o los cargos que tengan lugar.
- El usuario podrá elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación. El plazo máximo de portación será de 2 días hábiles a partir del 1 de enero de 2017, 1 día hábil a partir del 1 de enero de 2018 y dentro del mismo día a partir del 1 de enero de 2019.
- La portación del número no se hará efectiva a menos que el usuario haya pagado todas las obligaciones únicamente asociadas al servicio cuyo plazo se encuentre vencido al momento de presentar la solicitud. Esto sin perjuicio de las demás sumas que se puedan generar hasta que se produzca la portación de su número.
- El usuario podrá solicitar al operador receptor información frente al estado de su trámite de portación, a través de cualquiera de los medios de atención.

En cuanto a los tiempos ven como muy valioso que haya un plazo corto y definido para que el operador realice el procedimiento, lo mismo que sea ellos quienes puedan decidir a partir de que día se hace la portación. Actualmente, en forma empírica, los usuarios buscan hacer coincidir el trámite con los cortes de su factura, sin embargo, eso implica que en ocasiones se queden por algún tiempo sin servicio o que tengan que pagar excedentes en sus facturas.

El aspecto que genera mayor rechazo en la propuesta son los plazos tan extensos otorgados a los operadores para que mejoren el procedimiento. Muchos no entienden cómo puede demorar hasta 3 años implementar mejoras en los procesos para que se logre hacer la portación en el mismo día que se solicita. Falta claridad en cuanto a temas como el manejo de la cartera que no se asocia al servicio telefónico propiamente dicho y sobre todo a qué significa dentro de este contexto la devolución de equipos; este último punto es algo que no les parece que tenga ninguna relación con el servicio de telefonía celular.

El principal beneficio que se encuentra en la portación, aparte de mantener su número celular y sus contactos, es el de tener libertad y autonomía para decidir sobre las mejores opciones en telefonía celular.

Un buen grupo de usuarios de servicios móviles estarían dispuestos a esperar hasta 3 días para su portación siempre y cuando no tengan que hacer trámites adicionales; otro grupo quiere poder hacerlo de inmediato haciendo la devolución de saldo.

Las dos variables propuestas de tiempo y trámite se valoran de manera similar, el mínimo de tiempo y el mínimo de trámites es parte de la combinación ideal. Aunque el manejar un tiempo de 2 días hábiles es algo que se percibe razonable, el llegar a realizar la portación en el mismo día es algo que se espera por parte de los usuarios y que se mantenga la idea por la que los trámites son realizados enteramente por el operador receptor, incluso esto puede llegar a incluir, como ideal, la compra de la cartera.

## 5. Compensación ante fallas en el servicio.

Existe un gran desconocimiento en torno a la medida de compensación por llamadas caídas; aunque los usuarios de ambos segmentos reconocen recibir este tipo de mensajes, no comprenden su mecánica y no es evidente para ellos que se les esté haciendo esta compensación. En el caso de los usuarios pospago, en su mayoría con planes ilimitados o con gran cantidad de minutos, no ven en que forma esta medida los pueda beneficiar, incluso con la nueva propuesta presentada.

Perciben que en la medida en que la compensación sea en tiempo efectivo al aire, ellos no tendrán beneficio alguno. Los usuarios de ambos segmentos enfatizan en que solo se recibe compensación por interrupción de las llamadas. Es claro para ellos que no reciben compensación por pérdida de la conexión de datos o por fallas de cobertura de la red que los deje sin servicio. En algunos casos se menciona que algunos operadores no dan esta compensación.

Además del beneficio económico por la compensación, los usuarios encuentran que el recibir la compensación, pero en especial los mensajes que la proponen, les da un parámetro para evaluar la calidad de servicio de su operador y es una herramienta para decisiones en torno a la continuidad con el servicio.

Hay varios aspectos en los que se percibe incredulidad ante la medida de compensación; el más importante es que ellos, como usuarios, no tienen un control sobre el tiempo compensado o sobre el tiempo que han perdido con fallas; es una información que el operador maneja unilateralmente y ellos no tienen como corroborarla.

La experiencia que tiene con la compensación, en la que hay que esperar a fechas específicas, que toca tener saldo o minutos para poder aprovecharla o que no entienden la forma de lograrla ha llevado a que haya desinterés por este mecanismo.

Los usuarios pospago recuerdan en mayor proporción haber recibido los mensajes de compensación (75%), sin embargo, el porcentaje que los usó es menor al de usuarios prepago (76% prepago vs 56% pospago).

Tanto los usuarios prepago (69%) como pospago (74%) prefieren que les compensen el tiempo cuando se acumulen 30 segundos o más. Los usuarios de servicios móviles desearían un reporte detallado (70%) por medio de una factura (69%) o mensaje de texto (66%).

La propuesta genera en los usuarios de los dos segmentos una percepción positiva, especialmente porque perciben que hay una normatividad con la que se protegen sus derechos de una forma efectiva y clara. Lo más positivo de la propuesta resulta en la interiorización que la compensación no es un beneficio ni un regalo que hace el operador a sus usuarios, sino que este es una obligación que se respalda en una norma, y que debe aplicarse a todos los usuarios independientemente del plan que tengan o si se encuentran a paz y salvo en sus pagos. Otro aspecto muy valorado dentro de la propuesta es el concepto de aprovechamiento automático de la compensación, este se contrapone a las dificultades que han experimentado en los diferentes operadores; esto se asocia a una restitución efectiva frente a los inconvenientes que han tenido con la calidad del servicio.

Propuesta

**COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Usted como usuario de telefonía móvil tiene derecho a recibir una compensación automática por deficiencias en la prestación de los servicios, bajo las siguientes reglas:

Cuando se presenten eventos de llamadas caídas en el uso de su servicio de telefonía móvil, así sea un usuario prepago o postpago, el operador deberá compensarlo mensualmente atendiendo las siguientes reglas:

- ✓ El operador lo compensará mensualmente con el total de tiempo al aire (minutos o segundos) y le enviará mensualmente un SMS indicando el total de tiempo que le será compensado
- ✓ El tiempo al aire compensado podrá ser consumido por usted de manera inmediata al recibo del SMS, así no cuente con saldo bajo la modalidad prepago o haya consumido la totalidad del tiempo al aire de su plan bajo la modalidad postpago.

La aparición de términos como "ciertas reglas" o "mensualmente" generan rechazo, porque traen a la mente la idea que los operadores mantendrán las trabas para acceder a la compensación por parte del usuario.

La propuesta presenta algunas ideas que ellos consideran debe ser la norma, pero que actualmente piensan que no se aplican en la compensación y que hacen que esta sea llamativa: la compensación debe aplicar a todo tipo de usuarios, independientemente si están en prepago o en pospago. También se debe compensar la totalidad del tiempo que se ha perdido, no un porcentaje del mismo. A su vez la compensación debe ser automática, no debe esperar a fechas o condiciones especiales para lograrla. Por ultimo así la persona no tenga saldo en su plan debe poder acceder a la compensación.

Una duda que persiste es la forma en que aplica la compensación para personas que tiene planes ilimitados y aquellos que no terminan los minutos del plan durante el periodo de facturación; esto hace que pierda interés, especialmente en los usuarios de pospago. Independientemente de la forma y frecuencia con que se informe sobre la compensación, lo importante es que esta sea por la totalidad del tiempo de acuerdo al plan; lo más importante no son los mensajes, lo más importante es que se reconozca el derecho de los usuarios a obtener el servicio por el que pagaron.

Otro tema que es importante es que para el usuario es más importante la mejora en la calidad del servicio antes que la compensación, este mecanismo no puede ser excusa para que los operadores se acomoden y olviden la prioridad que es brindar un servicio en excelentes condiciones.

Tanto los usuarios prepago como pospago prefieren el mensaje evaluado, donde le informan la cantidad de minutos, la razón, el mes, el momento en que lo puede utilizar y la vigencia de los mismos. Esto es *"Se le compensan la totalidad de XXX minutos/segundos por fallas en la red durante el mes de XXX. Usted podrá utilizar estos minutos inmediatamente y estarán vigentes durante los siguientes 30 días"*

## 6. Peticiones, Quejas y Recursos – PQR-.

Los usuarios se encuentran emocionalmente desgastados y frustrados por el hecho de haber pasado por un proceso infructuoso de PQR. Esta característica los perfila como usuario insatisfecho y con una baja construcción de relación de marca con los operadores.

Todos reconocen que el acceso para presentar una PQR es fácil, en la medida que se hace principalmente a través de un canal cercano para ellos como es el telefónico; sin embargo, la dificultad inicia cuando en un primer contacto los asesores no entregan la información de forma clara y precisa. El segundo canal al cual recurren es la oficina física en busca de dar solución a sus problemas, dada la baja efectividad por el medio telefónico, sin embargo, la baja calidad de la respuesta y poca eficiencia en la resolución, alimentan la insatisfacción frente al mecanismo.

Se da un bajo nivel de confianza en el proceso y desde el inicio, perciben que no van a obtener una respuesta positiva frente a la reclamación. Los principales detonadores de la mala experiencia, son la

falta de comprensión e información de los asesores y vendedores para evitar así procesos desgastantes y extensos que resultan en la insatisfacción de los usuarios.

## 7. Facturación y empaquetamiento.

Al menos el 62% de los usuarios de los servicios de telefonía, internet y televisión, consultan y/o revisan la factura por los servicios contratados. La mayoría declara que en las facturas que reciben se facturan varios servicios. (53% Servicios Móviles, 65% TV, 79% Servicios Fijos). La mayoría de los usuarios la recibe física (69% Servicios Móviles, 91% TV, 92% Servicios Fijos), aunque en servicios móviles hay un buen porcentaje que la recibe de forma electrónica (28%).

Más del 80% de los usuarios reconocen los costos de los servicios individuales y el costo del paquete total. Los descuentos en los paquetes son los menos identificados en los casos presentados (51% Servicios Móviles, 43% TV, 42% Servicios Fijos). A una buena parte de los usuarios de servicios móviles les queda claro los consumos de telefonía e internet, pero a otra parte no. En general a los usuarios de servicios fijos no les queda claro sus consumos.

Más del 39% de usuarios prefieren ver sus consumos en una gráfica. El 22% de los usuarios les gustaría complementar esta gráfica con el texto de forma descriptiva.

Las facturas extensas con gran cantidad de contenidos no son atractivas para las personas, mucha información inhibe la lectura por eso se sugiere presentar una sola hoja con elementos concretos y representativos.

Los términos específicos de las facturas como "impuesto al consumo 4%", "monto base", "otros gravámenes" e "ilim" deben explicarse en los documentos para mayor entendimiento dado que esto podría ser una barrera en la comprensión. Las áreas superiores de las hojas son las de mayor fijación, por eso si los operadores desean destacar algunos elementos se sugiere presentarlos en estas zonas. Debe mantenerse la forma como se presentan los datos personales, ya que estos llamaron la atención tanto en la exploración espontánea como en la entrevista a profundidad. Presentarlos favorece que los usuarios reconozcan que los consumos son propios.

Debe evitarse la repetición de un mismo concepto ya que esto no genera mayor recordación en los participantes y es inútil. La discriminación detallada de los consumos es un valor agregado de la factura actual ya que permite la comprensión de los costos individuales y del total del paquete. Un grupo evaluado de los usuarios de los cinco servicios evaluados prefieren ver la información completa sobre los consumos y precios de los paquetes, al otro grupo les parece mejor recibir la información abreviada de características, precios por servicio y total. El no mostrar el precio de los servicios individuales del paquete es la opción menos favorecida.

Debe cuidarse el tono con el que se presentan los mensajes, porque un tono amenazante podría crear rechazo en los participantes hacia ciertos contenidos como ocurrió en los mensajes asociados a reconexión.