



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones

Documento de respuestas a
comentarios

Coordinación de Diseño Regulatorio

Coordinador (E): Alejandra Arenas

Líder: Camila Gutiérrez Torres

Agosto de 2017

vive digital
para la gente



 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCol

WWW.CRCOM.GOV.CO

PRECISIONES AL NUEVO RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Respuestas a los comentarios realizados a la propuesta regulatoria

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

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

- ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE INGENIEROS (ACIEM)
- ASOCIACIÓN DE CLARO, TIGO UNE Y MOVISTAR (ASOMÓVIL)
- ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNICACIONES (ANDESCO).
- CÁMARA COLOMBIANA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES (CCIT)
- COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P/ UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. (TIGO UNE)
- COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A./ TELMEX COLOMBIA S.A. (CLARO)
- DIRECTV COLOMBIA LTDA (DIRECTV)
- EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. (ETB)
- SOFIA CAMARGO
- SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)
- VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.

Para mejor comprensión del lector, en este documento se presentan los apartes de cada comunicación en donde se hacen preguntas, comentarios, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, los cuales se presentan agrupados por temas y de forma resumida. Lo anterior, sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, los cuales se encuentran publicados en la página web de la CRC.

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

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 2 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

CONTENIDO

1. ARTÍCULO 1. INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL	4
2. ARTÍCULO 2. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL	4
3. ARTÍCULO 3. CLÁUSULA CONTRATO MARCO MÓVIL "CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS".....	6
4. ARTÍCULO 4. CLÁUSULA CONTRATO MARCO MÓVIL "LARGA DISTANCIA"	6
5. ARTÍCULO 5. INDICADOR DE SATISFACCIÓN AL USUARIO.	7
6. COMENTARIOS ADICIONALES.	12

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

1. ARTÍCULO 1. INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL.

ETB

Señala que la iniciativa objeto de análisis no modifica la redacción, por lo que recomienda que en el literal h no solo se mantenga el Código USSD y/o la línea gratuita para las gestiones que pueda hacer el usuario en aras de la prestación del servicio de roaming internacional, sino que se adicione la página web como un mecanismo idóneo y necesario para adelantar todas las gestiones que se requieran de cara al servicio mencionado.

CRC/ Frente a este comentario es de recordar y aclarar que el objeto de la modificación propuesta con el presente proyecto regulatorio respecto de las disposiciones del servicio de roaming internacional, es generar claridad respecto de los mecanismos a través de los cuales el usuario puede activar, desactivar, modificar o ampliar el límite de gasto desde el exterior.

Es así como, atendiendo a que tal y como se manifestó en el documento de respuesta a comentarios² en que se soporta la Resolución CRC 5111 de 2017, el objeto del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones no fue la modificación de las condiciones dispuestas para la prestación del servicio de roaming internacional, dado que con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 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 un amplio proceso de discusión sobre la materia; el ajuste propuesto es eminentemente de redacción, ajustándose estrictamente a las obligaciones actualmente vigentes para los operadores en virtud de la mencionada Resolución 3066.

Por lo anterior, no se acoge la modificación propuesta en el comentario.

2. ARTÍCULO 2. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL.

ETB

Manifiesta que resulta mucho más favorable para la operación y la prestación del servicio de roaming internacional la redacción de la Resolución 5111 de 2017, puesto que la nueva redacción propuesta restringe los mecanismos a través del cual el usuario puede gestionar sus servicios desde el exterior. Sugiere que se mantenga la redacción de dicha norma o que por el contrario se incluya el mecanismo

²https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/DOCUMENTO_RESPUESTA_COMENTARIOS_FINAL_RPU.pdf. Página 225.

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

de la página web y no se límite a un mínimo de línea telefónica o marcación USSD, teniendo en cuenta además que no todos los operadores cuentan con el último canal referenciado.

SIC

Advierte que la medida que se pretende implementar podría resultar restrictiva, y podría derivar en la imposibilidad de desactivar el servicio de roaming internacional. Señala que la limitación de la posibilidad de efectuar las actividades descritas en la norma que se pretende modificar a través de otras herramientas diferentes al equipo terminal móvil, resulta desproporcionada teniendo en cuenta que el mismo artículo prevé que la activación de los servicios se puede hacer "a través de cualquiera de los medios de atención al usuario".

Indica que en aras de la garantía de los principios de favorabilidad y libre elección establecidos en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la modificación que se pretende realizar resulta inconveniente, y sugiere que la redacción de la norma se mantenga sin modificación alguna.

CRC/ Frente a estos comentarios es de aclarar en primer lugar, tal y como se explicó en el numeral 1 de este documento, que dentro del objeto del proyecto regulatorio que dio como resultado el nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en ningún momento se consideró la modificación de las condiciones dispuestas para el servicio de roaming internacional en la Resolución CRC 3066 de 2011, atendiendo a que en el año 2014, con ocasión de un proyecto regulatorio particular, dichas condiciones fueron ampliamente discutidas con el sector. Es así como el objeto de la propuesta regulatoria denominada "Precisiones al nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones", tiene como finalidad generar claridad frente al alcance de las disposiciones que se encuentran vigentes desde el año 2014 con ocasión de la Resolución CRC 4424 (por la cual se modificó la Resolución CRC 3066 de 2011 en relación con las condiciones de prestación del servicio de roaming internacional), manteniendo así las reglas actualmente exigibles para los operadores frente al referido servicio.

Ahora bien, respecto de los comentarios de acuerdo con los cuales la medida propuesta puede resultar restrictiva para el usuario y desfavorable para la prestación del servicio de roaming internacional, es de recordar que si bien tal y como actualmente se encuentra vigente de conformidad con la Resolución CRC 3066 de 2011 (lo cual se mantiene en la Resolución CRC 5111 de 2017), el usuario puede activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo o límite de gasto, desde el exterior por medio de mecanismos gratuitos de atención al cliente a través del propio terminal del usuario, como mínimo línea gratuita o marcación de código USSD; esto no implica que el usuario no pueda presentar cualquier solicitud en relación con el referido servicio, por ejemplo la desactivación del mismo, a través de cualquiera de los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, dentro de los cuales se encuentra la página web del operador.

Por lo previamente expuesto, no se acogen los comentarios.

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 5 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

3. ARTÍCULO 3. CLÁUSULA CONTRATO MARCO MÓVIL “CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS”.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

4. ARTÍCULO 4. CLÁUSULA CONTRATO MARCO MÓVIL “LARGA DISTANCIA”.

ETB

Indica que se encuentra de acuerdo con la redacción propuesta, al atender el deber de multiacceso para servicios móviles en modalidad postpago. Por otra parte, manifiesta que aprovechando la redacción sugerida, invita a que revise la redacción del artículo denominado “libre elección del servicio de larga distancia” de la Resolución 5111 de 2017.

CRC/ Frente a estos comentarios, es de aclarar que el objeto del proyecto regulatorio denominado “Precisiones al nuevo régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones”, frente al servicio de larga distancia tal y como se explica en el documento soporte que acompaña la propuesta publicada el 4 de julio de 2017, fue solamente ajustar la respectiva cláusula contenida en el Contrato único de prestación de servicios móviles, atendiendo a que la forma en que se encontraba redactada podría generar el errado entendimiento de la inclusión de una obligación de prescripción. Es así como la redacción propuesta tiene como objeto reconocer que el usuario tiene la posibilidad de seleccionar el operador de larga distancia al momento de la marcación, en el ejercicio de su libertad de elección.

Es así como la revisión propuesta por ETB respecto de las condiciones del servicio de larga distancia, no tiene cabida con ocasión del presente proyecto regulatorio, atendiendo a que supera el objeto del mismo, y adicionalmente a que cada una de las disposiciones contenidas en la Resolución CRC 5111 de 2017, dentro de las cuales se encuentran las referidas condiciones, fueron ampliamente discutidas con ocasión del proyecto regulatorio “Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones”, y llama la atención de esta Entidad que en dicho momento ETB no presentó comentarios al respecto.

Tal y como expresamente se dispuso en el documento soporte que acompañó la publicación de la propuesta regulatoria del presente proyecto, el mismo tiene como alcance las siguientes temáticas: “i) Activación, desactivación, modificación o ampliación del tiempo o límite de gasto del servicio de Roaming Internacional; ii) Cláusula “Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)” del Contrato único de prestación de servicios móviles y del documento de Condiciones generales del servicio prepago; iii)

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Cláusula "Larga Distancia" del Contrato único de prestación de servicios móviles; y iv) Indicador de satisfacción en la atención al usuario". Razón por la cual, no resulta pertinente ampliar el objeto del presente proyecto regulatorio (el cual fue limitado desde su inicio) e incluir la temática señalada en el comentario objeto de respuesta.

Por lo anterior, no se acoge la modificación propuesta en el comentario.

5. ARTÍCULO 5. INDICADOR DE SATISFACCIÓN AL USUARIO.

ANDESCO – ASOMÓVIL – CLARO – ETB - TIGO UNE

Estos operadores y agremiaciones manifiestan desconocer la justificación de la CRC para considerar que las auditorías internas tienen un menor grado de confiabilidad, autenticidad y exactitud respecto a las auditorías externas, a juicio de los operadores permitir la realización de auditorías internas reduciría los costos de la medida.

CRC/ En relación con este punto, es de mencionar que para evaluar la efectividad del uso de auditores internos, la CRC ha tomado como referencia el estándar internacional de auditoría (ISA) 610, "Using the Work of Internal Auditors" revisado y publicado en 2013³. Si bien esta publicación tiene como objetivo las auditorías financieras, la CRC considera que el marco de análisis propuesto es aplicable en este contexto específico.

En particular, frente al interrogante de determinar cuánto y hasta qué punto utilizar el trabajo de auditores internos, el documento recomienda analizar los siguientes aspectos:

Objetividad:

- El estatus del departamento de auditoría interna dentro de la entidad y el efecto de dicha condición en la capacidad de los auditores internos para ser objetivos.
- Si el departamento de auditoría interna informa a los responsables del gobierno corporativo o un funcionario con suficiente autoridad, y si los auditores internos tienen acceso directo a los responsables de tomar las decisiones.
- Si los auditores internos están libres de conflictos de interés.
- Si los responsables de la gobernanza supervisan las decisiones de empleo relacionadas con el departamento de auditoría interna.
- Si existen restricciones en el departamento de auditoría interna impuestas por parte de la dirección o de los encargados de la gobernanza.
- Si, y en qué medida, la administración actúa conforme a las recomendaciones del departamento de auditoría interna, y cómo se evidencia dicha acción.

³ Disponible en: <http://www.ifac.org/system/files/downloads/a034-2010-iaasb-handbook-isa-610.pdf>

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 7 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Competencia técnica:

- Si los auditores internos son miembros de cuerpos profesionales especializados.
- Si los auditores internos cuentan con capacitación técnica adecuada y competencia como auditores internos.
- Si existen políticas establecidas para la contratación y capacitación de auditores

Debido cuidado profesional:

- Si las actividades del departamento de auditoría interna están debidamente planificadas, supervisadas, revisadas y documentadas.
- La existencia y calidad de los manuales de auditoría u otros documentos, programas de trabajo y documentación de auditoría interna.

Al revisar los aspectos relacionados con la objetividad y competencia técnica, resulta claro que existe un amplio espectro de resultados. Por ejemplo, si bien existen operadores con departamentos de auditoría interna consolidados, con estatus organizacional y políticas de gobierno corporativo adecuadas para garantizar la objetividad y competencia técnica, también es cierto que otros operadores carecen de departamentos de auditoría interna dedicados o de políticas de gobierno corporativo que garanticen la independencia. Es así como ante la imposibilidad de garantizar los aspectos enunciados anteriormente, esta Comisión ha determinado que las auditorías externas son el método idóneo para garantizar la confiabilidad, autenticidad y exactitud del indicador propuesto.

Por lo previamente expuesto, no se acogen los comentarios.

ANDESCO – ASOMÓVIL-CLARO-TIGOUNE

Los operadores y agremiaciones solicitan contar con un plazo de 48 o 72 horas para diligenciar la encuesta, a juicio de estas partes interesadas, este tiempo es suficiente para mantener la verdadera experiencia del usuario. Adicionalmente, algunos operadores consideran que la realización de la encuesta impactaría los indicadores de calidad de atención en los puntos de presenciales, a causa del aumento en los tiempos promedio por usuario, derivados de la realización de una encuesta física tan pronto como finalice la atención.

CRC/ Al evaluar el periodo de tiempo apropiado para conducir una encuesta, literatura relacionada indica que entre mayor es el intervalo de tiempo entre el evento y el momento de la encuesta, es menor la probabilidad de que la persona lo recuerde⁴. De acuerdo con algunas teorías contemporáneas⁵ el paso del tiempo no elimina por completo los detalles del evento, en cambio el paso del tiempo tiene efectos

⁴ Retention and obliviscence as a function of time - Hermann Ebbinghaus – 1885

⁵ A Retrieval Model for Both Recognition and Recall -Gillund & Shiffrin 1984

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

en la exactitud de las descripciones. Si bien las características de la curva de olvido dependen de diversos factores, como la dificultad de la materia, su representación y factores fisiológicos como el estrés y el sueño, y no se han encontrado modelos para el caso específico de la atención al cliente en el sector de servicios, la CRC considera que los plazos superiores a 24 horas⁶ pueden influir negativamente en la exactitud de las respuestas.

Es así como se procederá a ajustar dicho plazo, en el sentido de indicar que el operador deberá medir la encuesta de satisfacción al usuario dentro de las 24 horas siguientes a que el usuario haya recibido la atención.

ANDESCO-CLARO-ETB

Los operadores solicitan que las encuestas para los puntos físicos puedan realizarse por medios electrónicos, llamada telefónica, SMS, USSD o mediante correo electrónico. Según CLARO es posible evidenciar que a través de estos medios y en un plazo posterior a la interacción aumenta el nivel de respuesta a los usuarios.

CRC/ Al respecto la CRC considera el uso de los canales electrónicos como idóneos, siempre y cuando la respuesta del usuario (no la transmisión de la encuesta) se dé dentro del tiempo estipulado, esto es, las 24 horas siguientes a la interacción con el usuario.

ANDESCO –ASOMÓVIL - CLARO – ETB

En relación con el porcentaje que mide el nivel de confianza del 95%, se manifiesta que, de la redacción amplia de la norma puede interpretarse que la encuesta debe realizarse a la totalidad de los usuarios que acceden a los canales de atención, de consecuencia solicitan que el universo de la encuesta sea una muestra estadísticamente representativa que cumpla con el nivel de confianza solicitado.

En particular CLARO considera que podría utilizarse la fórmula planteada en la antigua resolución SSPD No. 20061300026305 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que para los años 2007, 2008 y 2009 se reportaban a la CRT para la determinación del tamaño de la muestra.

CRC/ Al respecto la CRC aclara que la encuesta puede realizarse a una muestra estadísticamente representativa. Al introducir el concepto de nivel de confianza, la CRC tiene como objetivo garantizar la

⁶ Para el caso del aprendizaje, estudios independientes han encontrado una retentiva de entre el 50% y el 80% después de las 24h - <https://uwaterloo.ca/campus-wellness/curve-forgetting>

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 9 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

idoneidad del tamaño de la muestra. Este tamaño depende tanto del nivel de confianza como del margen de error esperado, por lo tanto, ambas variables serán explícitas en la norma.

Frente a la propuesta de CLARO de utilizar la fórmula planteada en la antigua resolución SSPD No. 20061300026305 para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

En donde

n = Tamaño de la muestra
 Z = Nivel de confianza al nivel α
 p = Probabilidad de éxito.
 q = Probabilidad de fracaso.
 d = Error máximo admisible

Aclaremos que la misma es adecuada para encontrar un tamaño representativo de la muestra. Sin embargo, la misma no es la única manera de determinar el tamaño, y algunos factores no pueden ser definidos a priori de manera general, como por ejemplo la probabilidad de éxito p que dependerá del canal específico a medir. Por lo tanto, la CRC definirá únicamente el nivel de confianza y el margen de error de manera que cada operador pueda determinar el tamaño de la muestra de acuerdo con las características específicas de su operación.

ETB

Solicita que la escala de evaluación del NSU sea de 0 a 10, manifiesta que la escala de 1 a 5, no tiene las características de comparabilidad con los estudios oficiales del operador ni con los estudios sectoriales que se rigen por estándares internacionales.

De otra parte, solicita que el instrumento de recolección tenga un máximo de 5 preguntas, donde como máximo 1 sea abierta. El operador aduce que no debe alargarse el tiempo que invierte el cliente en el contacto con el canal y que de esta manera se obtendrían mejores tasas de respuesta.

CRC/ Frente a las observaciones de ETB, se recuerda que la modificación de escala de 1 a 5, fue el resultado de una solicitud sectorial presentada en una reunión celebrada el 11 de mayo de 2017, y posteriormente en la comunicación remitida por ANDESCO, asociación de la que ETB es miembro, y radicada internamente bajo el número con 201731429, precisamente con el objetivo de mantener los estándares de medición del NSU ya desarrollados por los operadores, por lo tanto, no se acoge la observación presentada.

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 10 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

Respecto a las características del instrumento de recolección, el mismo está compuesto de una única pregunta y en consecuencia la encuesta propuesta se encuentra en línea con lo planteado en la observación.

TIGO UNE

Sugiere precisar la redacción del aparte que indica *"el cálculo del indicador a reportar, consta de la siguiente división"*; manifiesta que la palabra división, debería ser utilizado únicamente cuando hace referencia a la fórmula matemática para el cálculo del indicador.

CRC/ Se acoge el comentario y así se verá reflejado en la Resolución resultado del presente proyecto regulatorio.

VIRGIN

Solicita que se modifique el artículo, para que la encuesta se aplique únicamente a los casos de atención personalizada en el respectivo medio. A su juicio deben excluirse aquellos casos en que el usuario acude al medio de atención, con un propósito diferente al de obtener una atención personalizada, como cuando opta por cualquier opción implementada a través del IVR de la línea gratuita de atención al usuario o de la página web en donde la atención es obtenida directamente por el usuario a través de su autogestión.

CRC/ Al respecto es de aclarar que a partir del año 2011, con ocasión de la Resolución CRC 3066 de 2011, la página web del operador es considerado un medio de atención al usuario, y no como se afirma en su comentario "un medio de autogestión", situación que se mantiene con ocasión de la Resolución CRC 5111 de 2017. Es así como este canal de atención debe dar cumplimiento a la totalidad de requisitos dispuestos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios para los medios de atención, dentro de los cuales se encuentra la encuesta de satisfacción que se debe poner a disposición del usuario, cuando este acuda a la página web para solicitar información, presentar una petición, una queja o un recurso.

Ahora bien, el objeto del indicador de satisfacción al usuario en cuestión es medir la totalidad de los medios de atención dispuestos por el operador en virtud de las exigencias regulatorias. Es así como no se considera viable hacer una distinción entre atención personalizada o la autogestión dispuesta a través de alguno de dichos canales, pues como ya se mencionó, la finalidad de la medición es conocer la satisfacción del usuario frente a la atención recibida en general, y no solo en los casos en que dicha atención sea personalizada.

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 11 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

En línea con lo previamente expuesto, no se acoge el comentario.

6. COMENTARIOS ADICIONALES.

6.1. VIGENCIA DE LAS RECARGAS.

ANDESCO – CLARO – CCIT - DIRECTV

Se indica que la vigencia de las recargas de 60 días no es posible aplicarla a la prestación de servicios de televisión prepago ya que el modelo de negocio de venta de contenidos en telefonía móvil y televisión prepago es sustancialmente diferente. Se explica que en el servicio de televisión se ofrece al usuario el acceso a una parrilla de televisión determinada por un tiempo específico, y sin limitar el acceso o consumo del mismo; un usuario tiene acceso a la parrilla por un término y debe pagar por el servicio independientemente de su uso.

Se manifiesta que atendiendo a que dicha vigencia fue establecida con el espíritu de reglamentar los servicios prepago de telefonía móvil, la CRC debe aclarar que para el servicio de televisión la recarga no debe tener una vigencia mínima de 60 días, toda vez que limitaría la oferta comercial a servicios prepago con esta duración, eliminando la alternativas de elección del consumidor.

Frente a este punto, DIRECTV específicamente señala que a diferencia de los servicios prepago de voz y datos móviles, los servicios fijos prepago no se ofrecen por volumen sino por un periodo de tiempo determinado por el valor de la recarga, por lo cual precisa que no cuenta con la capacidad técnica para saber si el usuario efectivamente prendió o no su equipo terminal (televisor/computador/ dispositivo) y uso el servicio contratado.

CRC/ Es necesario mencionar, en primer lugar, que esta temática no es objeto del presente proyecto regulatorio, pues tal y como expresamente se indicó en el documento soporte que acompañó la publicación de su propuesta regulatoria, el mismo tiene como alcance las siguientes temáticas: "i) Activación, desactivación, modificación o ampliación del tiempo o límite de gasto del servicio de Roaming Internacional; ii) Cláusula "Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)" del Contrato único de prestación de servicios móviles y del documento de Condiciones generales del servicio prepago; iii) Cláusula "Larga Distancia" del Contrato único de prestación de servicios móviles; y iv) Indicador de satisfacción en la atención al usuario". Razón por la cual, no resulta pertinente ampliar el objeto del presente proyecto regulatorio (el cual fue limitado desde su inicio) e incluir esta temática.

Ahora bien, llama la atención de la CRC que durante el largo periodo de discusión del proyecto regulatorio "Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones" el cual tuvo como resultado la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, ningún agente hubiera expuesto sus comentarios frente a la vigencia de las recargas en el servicio de

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 12 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

televisión bajo la modalidad pregago. No obstante lo anterior, atendiendo a la importancia de esta temática la misma será analizada con ocasión de un nuevo proyecto regulatorio.

6.2. INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE LOS SERVICIOS.

ANDESCO – ASOMÓVIL – TIGO UNE - CLARO

Los operadores y agremiaciones manifiestan que la obligación relacionada con las interrupciones programadas de los servicios, en los términos del artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5111 de 2017, donde se establece que es necesario obtener una autorización previa de la CRC para interrupciones programadas, no tuvo la discusión necesaria, y por lo tanto no se analizaron los impactos de esta nueva obligación.

A juicio de algunos operadores, esta obligación puede generar mayores tiempos en los procesos de mantenimiento y mayores cargas administrativas para la CRC, según TIGO el volumen de mantenimientos programados puede alcanzar los 8000 mensuales y para el caso de CLARO hasta 40.000 mensuales.

Para algunos operadores el aviso de los mantenimientos se justifica únicamente frente al usuario para que cuente con información precisa sobre la prestación del servicio, por lo que no se encuentra razón ni sustento para que la CRC deba autorizarlos.

Para estas empresas la necesidad de autorización por parte de la CRC debe aplicar únicamente para las interrupciones de tráfico en la interconexión.

Señalan respecto a los mantenimientos programados de que trata este artículo, que el literal A, Parte 1, Anexo 5.1-B, del artículo 9, de la Resolución 5078 de 2016 Régimen de Calidad, contempla un plazo de cinco días hábiles para informar a los usuarios acerca de los mantenimientos programados, de tal manera que se presenta una contradicción entre estas dos normas que versan sobre el mismo tema. Por ello, solicitamos se aclare que el termino para informar a los usuarios es de cinco (5) días hábiles tal como lo establece la Resolución CRC 5078 de 2016.

En razón a lo anterior, los operadores y agremiaciones solicitan la eliminación de este artículo.

CRC/ Frente a los comentarios expuestos, en relación con la solicitud que los operadores deben obtener autorización de la CRC ante interrupciones programadas de los servicios, tal y como expresamente se dispuso en el documento soporte que acompaña la publicación de la propuesta regulatoria del presente proyecto, el mismo tiene como alcance las siguientes temáticas: "i) *Activación, desactivación, modificación o ampliación del tiempo o límite de gasto del servicio de Roaming Internacional;* ii) *Cláusula "Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)" del Contrato único de prestación de servicios*

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 13 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

móviles y del documento de Condiciones generales del servicio prepago; iii) Cláusula "Larga Distancia" del Contrato único de prestación de servicios móviles; y iv) Indicador de satisfacción en la atención al usuario". Razón por la cual, no resulta pertinente ampliar el objeto del presente proyecto regulatorio (el cual fue limitado desde su inicio) e incluir una nueva temática.

No obstante lo anterior, atendiendo a la importancia de esta temática la misma será analizada con ocasión de un nuevo proyecto regulatorio.

Ahora bien, en relación con el comentario que indica que se genera una contradicción del plazo para notificar a los usuarios respecto de las interrupciones programadas de los servicios, puesto que la Resolución CRC 5111 consagra un término de 3 días, mientras que la Resolución CRC 5078 consagra un plazo de 5 días; es de aclarar que en virtud de la Resolución CRC 5165 de 2017, fue modificado el literal A del Anexo 5.2-B del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual dispone:

"Para el cálculo de los indicadores se exceptuarán los siguientes días atípicos de tráfico: 24, 25 y 31 de diciembre, 1º de enero, día de la madre, día del padre, día del amor y la amistad, las horas en que se adelanten eventos de mantenimiento programados siempre y cuando estos últimos hayan sido notificados con la debida antelación a los usuarios, (de acuerdo con lo establecido en el CAPITULO I TITULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016), y aquellos días que sean catalogados como atípicos por caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero"

Es así como se evidencia que dicha norma remite a las reglas dispuestas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2017, el cual dispone que el término para notificar a los usuarios ante interrupciones o mantenimientos programados de los servicios es con tres (3) días calendario de antelación, razón por la cual, contrario a lo expuesto en el comentario, no se genera ningún tipo de contradicción.

6.3. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN.

TIGO UNE - ASOMÓVIL

TIGO - UNE solicita que se analice la posibilidad de otorgar una ampliación del plazo de implementación de la Resolución CRC 5111 de 2017, dado que estos cambios y el sometimiento a plazos de responsabilidad de terceros (como es el desarrollo de modificaciones en las plataformas y software), podrían generar dificultades con el plazo actualmente otorgado. Por lo cual propone que la fecha de entrada en vigencia de dicha norma sea el 1 de diciembre de 2017.

Frente a la implementación del contrato móvil, TIGO-UNE y ASOMÓVIL, sugieren que se permita que la misma sea el 1 de enero de 2018 en línea con la entrada en vigencia del nuevo formato de contrato simplificado para los servicios fijos.

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 14 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

CRC/ Frente a estos comentarios, tal y como expresamente se dispuso en el documento soporte que acompañó la publicación de la propuesta regulatoria del presente proyecto, el mismo tiene como alcance las siguientes temáticas: "i) *Activación, desactivación, modificación o ampliación del tiempo o límite de gasto del servicio de Roaming Internacional*; ii) *Cláusula "Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)" del Contrato único de prestación de servicios móviles y del documento de Condiciones generales del servicio prepago*; iii) *Cláusula "Larga Distancia" del Contrato único de prestación de servicios móviles*; y iv) *Indicador de satisfacción en la atención al usuario*". Razón por la cual, no resulta pertinente ampliar el objeto del presente proyecto regulatorio (el cual fue limitado desde su inicio) e incluir una nueva temática.

6.4. OTROS COMENTARIOS.

ACIEM

- Criterio de aplicación de normas: Señala que la regulación del sector debería contemplar los principios del Régimen de Protección al Usuario, y en caso de duda, primar como criterio de aplicación de lo establecido en el mismo.
- Principio de no discriminación: Sugiere que se debería eliminar el tratamiento discriminatorio entre usuarios nuevos y antiguos, estableciendo el derecho de todos los usuarios a acceder a beneficios que el operador ofrece a sus nuevos usuarios, en sus planes comerciales, con la consecuente obligación de brindar información mensualmente sobre los planes con mejor tarifa respecto del plan que tenga activado el usuario.
- Reclamos y costo de los servicios: Recomienda incluir las siguientes disposiciones: i) Los reclamos de los usuarios deben ser atendidos de manera inmediata y en caso de duda procede un reconocimiento automático a favor del usuario; ii) La tarifa de los servicios incluye la totalidad de los costos asociados a su prestación por lo cual los operadores no pueden hacer cobros por el uso de equipos indispensables para la prestación del servicio, como el arrendamiento de los codificadores o módems. En los casos en que el costo del equipo no se incluya en la tarifa, el usuario deberá pagar por su uso hasta cubrir dicho costo, posterior a lo cual podrá seguir usándolo sin pagar por su uso y se le debe transferir su propiedad.
- Acumulación de quejas: Sugiere que de manera automática se generen sanciones por acumulación de quejas en proporción al tamaño del proveedor, de modo que pasado un límite de quejas/usuarios se activen dichas sanciones. Indica que este mecanismo ya es utilizado en otros países con excelentes resultados.

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 15 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

- **Roaming Internacional!**: Señala que ante las nuevas redes de telecomunicaciones, es necesario regular los topes de este servicio de voz y datos, con el objeto que estos sean acordes a la realidad de los costos involucrados por la prestación de dicho servicio.

CRC/ Respecto a los comentarios expuestos es de aclarar que las materias que ACIEM propone sean incluidas con ocasión del presente proyecto regulatorio desbordan su objeto, razón por la cual no resulta viable la inclusión de los mismos en la Resolución que sea expedida como resultado de este proyecto.

No obstante lo anterior, es de aclarar particularmente frente al comentario asociado al criterio de interpretación de las normas, que el nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, cuenta con un acápite de principios, los cuales rigen la interpretación de dicha norma.

En línea con lo previamente expuesto, no se acogen los comentarios allegados.

ASOMÓVIL - CLARO

Frente a la entrega del contrato cada vez que se realice su respectiva modificación, se indica que en el documento de respuesta a comentarios de la Resolución CRC 4625 de 2014 (Contrato Único de Servicios Móviles), la CRC admitió el cumplimiento de esta obligación mediante la puesta a disposición de la información al usuario a través de medios electrónicos como el portal web. Por lo cual solicitan que se entienda cumplida la obligación al asegurar el acceso a la información por el portal web con validación de identidad del titular, en concordancia con el principio de información de la Resolución 5111 de 2017 de tal manera que se protejan sus datos personales y garantice que la información solo sea accedida y conocida por su titular.

CRC/ Respecto a los comentarios expuestos es de aclarar que las disposiciones referentes a los medios de entrega del contrato desborda el objeto del presente proyecto regulatorio.

No obstante lo anterior, se aclara que la norma en mención reconoce que ante cualquier modificación del contrato, el operador podrá remitir el contrato actualizado al usuario dentro del periodo de facturación siguiente a través de medio físico o electrónico, según elija el usuario. Es así como en todo caso debe primar la voluntad del usuario y no resulta viable imponer que en todos los casos sea puesta a disposición del usuario dicha información a través de medio electrónico, puesto que se generaría una violación al principio de libertad de elección.

En línea con lo previamente expuesto, no se acogen los comentarios allegados.

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 16 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

DIRECTV

Señala que resulta preocupante la aplicación del artículo 2.1.10.4. de la Resolución 5111 para el caso de la solicitud y cancelación de servicios Pay-Per-View (PPV), puesto que estos son de consumo inmediato y resulta problemático permitir la cancelación por SMS, ya que el cliente pudo haber recibido el contenido que estaría cancelando. Indica que no tiene la posibilidad técnica de comprobar si el cliente efectivamente consumió el contenido PPV. Manifiesta que actualmente, la cancelación de estos servicios solo se realiza por la línea telefónica, ya que el asesor debe verificar las particularidades de cada caso.

CRC/ Al respecto es de aclarar que la modificación propuesta desborda el objeto del presente proyecto regulatorio. En este sentido, es de recordar que fue otorgado por esta Comisión un amplio plazo de discusión dentro del proyecto regulatorio "Revisión Integral al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones", en virtud del cual fue expedida la Resolución CRC 5111 de 2017. Llama la atención de la CRC que en dicho momento DIRECTV no allegó comentarios en relación con este punto.

En línea con lo previamente expuesto, no se acoge este comentario.

SOFIA CAMARGO

Sugiere aprovechar este proyecto para realizar las siguientes modificaciones a la Resolución 5111:

- Eliminar la obligación de que la cláusula de permanencia tenga que ser aceptada por escrito, teniendo en cuenta que esta cláusula se encuentra incluida en el Modelo de contrato de servicios fijos y este puede ser aceptado por cualquier medio válido.
- Eliminar la obligación de informar el precio de cada servicio dentro del paquete en el Comparador de planes, teniendo en cuenta que la CRC eliminó la obligación de informar los "precios de cada servicio, si el usuario quisiera contratarlos de manera empaquetada"
- Ajustar el texto del artículo "Presentación de PQR", en el sentido de incluir que ante la presentación escrita de una PQR el usuario deberá informar el número de su línea o cuenta. A su vez sugiere reemplazar "dirección de notificación" por el correo electrónico o dirección de notificación.
- Ajustar el texto del artículo "PQR y Pago", en el sentido de incluir que si el usuario no presenta la PQR antes de la fecha de pago oportuno debe pagar para que el operador no proceda a la suspensión.

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 17 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			

CRC/ Al respecto es de aclarar que las modificaciones propuestas desbordan el objeto del presente proyecto regulatorio, pues tal y como expresamente se indicó en el documento soporte que acompaño la publicación de su propuesta regulatoria, el mismo tiene como alcance las siguientes temáticas: "i) *Activación, desactivación, modificación o ampliación del tiempo o límite de gasto del servicio de Roaming Internacional*; ii) *Cláusula "Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)" del Contrato único de prestación de servicios móviles y del documento de Condiciones generales del servicio prepago*; iii) *Cláusula "Larga Distancia" del Contrato único de prestación de servicios móviles*; y iv) *Indicador de satisfacción en la atención al usuario*". Razón por la cual, no resulta pertinente ampliar el objeto del presente proyecto regulatorio (el cual fue limitado desde su inicio) e incluir estas temáticas.

En línea con lo previamente expuesto, no se acogen los comentarios presentados.

TIGO UNE

Frente al artículo del nuevo Régimen de Protección a usuarios, denominado "Venta de equipos terminales móviles", propone una excepción para el caso de promociones u ofertas (que por definición son temporales), lo anterior atendiendo a que en otros sectores de la economía la Superintendencia de Industria y Comercio ha permitido la realización de ventas atadas.

CRC/ Al respecto es de aclarar que la modificación propuesta, desborda el objeto del presente proyecto regulatorio, pues tal y como expresamente se indicó en el documento soporte que acompaño la publicación de su propuesta regulatoria, el mismo tiene como alcance las siguientes temáticas: "i) *Activación, desactivación, modificación o ampliación del tiempo o límite de gasto del servicio de Roaming Internacional*; ii) *Cláusula "Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)" del Contrato único de prestación de servicios móviles y del documento de Condiciones generales del servicio prepago*; iii) *Cláusula "Larga Distancia" del Contrato único de prestación de servicios móviles*; y iv) *Indicador de satisfacción en la atención al usuario*". Razón por la cual, no resulta pertinente ampliar el objeto del presente proyecto regulatorio (el cual fue limitado desde su inicio) e incluir esta temática.

En línea con lo previamente expuesto, no se acoge este comentario.

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones	Cód. Proyecto: N/A	Página 18 de 18	
	Actualizado: 30/08/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 22/08/2017			