

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

JOSE ANTONIO LUNA PISCO

Porqué las empresas dicen que son tarifas impuestas por la CRT?

R/ De acuerdo con el Decreto 1130 de 1999, entre las funciones de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones se encuentra:

“Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia; el régimen tarifario; el régimen de interconexión; el régimen de protección al usuario; los parámetros de calidad de los servicios; criterios de eficiencia e indicadores de control de resultados; y las inherentes a la resolución de conflictos entre operadores y comercializadores de redes y servicios”

Por ello, la CRT determina en el Título V de la Resolución 087 de 1997, los tres tipos de regímenes tarifarios que deben ser aplicados por los operadores de servicios de telecomunicaciones para la fijación de tarifas.

Adicional a esto, por medio de la Resolución 1250 de 2005 que establece el Nuevo Marco Tarifario se creó el conjunto de normas que reglamentan las tarifas de telefonía local desde el 1 de enero de 2006 y durante los cinco años siguientes. Es por esto que desde el 1 de enero de 2006 la determinación de las tarifas se basa en dos tipos de metodologías aplicables a los operadores según su posición en los mercados.

La primera de ellas aplica a operadores con alta participación en el mercado en de las ciudades más grandes del país y se identifican como Grupo 1 en el que no se definen valores para las tarifas, sino reglas de comportamiento que promueven la oferta de planes. Dentro de las obligaciones se dispuso que estos operadores, en algunos municipios deben ofrecer al menos tres planes: Un plan con cargo básico igual a cero para los usuarios de los estratos socioeconómicos I y II, un plan tarifario que contemple un cargo básico con minutos incluidos para todos los estratos socioeconómicos, y otros planes adicionales. Los operadores y municipios (Grupo 1) a los cuales les aplican estas condiciones son: Bogotá (ETB), Cali (EMCALI), Medellín (EPPM), Bucaramanga (Telebucaramanga), Pereira

(Telefónica de Pereira), Manizales (EMTELSA), y Cartagena, Santa Marta, Armenia, Tulúa (Colombia Telecomunicaciones).

En la segunda metodología, la CRT definió un valor máximo por minuto para las llamadas locales, que aplica para los operadores del resto del país (Grupo 2) quienes deberán ofrecer un Plan Tarifario Básico sometido al régimen regulado de tarifas bajo el esquema de Tope de Precios.

Qué la CRT investigue a funcionarios que se denuncien o remitir la denuncia al ente que tenga competencia.

R/ En relación con su solicitud de adelantar investigaciones a los funcionarios que se denuncien, le informo que la CRT no tiene conocimiento de la ocurrencia de falta disciplinaria alguna por parte de los funcionarios que desempeñan sus labores en esta entidad, razón por la cual debe abstenerse de dar trámite a dicha solicitud. En este punto, es importante tener en cuenta que, en caso de que cualquier ciudadano considere motivadamente que existe una falta disciplinaria, puede sustentar dicha acusación ante la Procuraduría General de la Nación, autoridad competente para investigar y sancionar las faltas disciplinarias en las que incurran los servidores públicos.

JUAN GUILLERMO CORREA

Se debería ampliar más el informe sobre la regulación que salió en el año inmediatamente anterior, y sobre los proyectos del año en curso.

R/ La CRT expide anualmente diferentes tipos de informes entre los cuales se encuentran: El Informe Sectorial del Sector de Telecomunicaciones donde se presenta el desarrollo y las tendencias del sector, el Informe de Internet, y la Medición del Nivel de Satisfacción del usuario de los servicios de TPBCL; TPBCLD; Telefonía Movil, Trunking e Internet, bajo el cual, una muestra representativa de usuarios califica la prestación de estos servicios por parte de las empresas de telecomunicaciones lo que permite evidenciar cuales son las principales fallas que los usuarios perciben en los operadores.

Por otro lado, en la página web de la entidad www.crt.gov.co, usted podrá consultar la Agenda Regulatoria del año en curso, así como los diferentes proyectos que se están llevando a cabo, el desarrollo y avance de los mismos.

La audiencia pública para escuchar a la ciudadanía, debe ser una, y la audiencia para la rendición de la cuenta a los aportantes debe ser otra.

R/ Actualmente, la CRT se encuentra realizando un proyecto de modificación al Régimen de Protección a Usuarios. A lo largo de este proyecto, se han llevado a cabo foros convocando a la ciudadanía para atender sus inquietudes y sugerencias con respecto a los servicios de telecomunicaciones para que estas fueran tenidas en cuenta a la hora de formular el nuevo proyecto. Adicionalmente, cuando se publique el nuevo régimen, la CRT realizará foros de capacitación con los usuarios para que estos conozcan sus nuevos derechos.

ALVARO BARRERA

Qué hacemos los usuarios cuando no hay un verdadero control regulatorio?

R/ La ley 142 de 1994 le otorga a los usuarios la facultad de interponer derechos de petición y recursos contra las empresas prestadoras de servicios públicos cuando se presenten fallas la prestación del servicio; así como cuando se estén violando las condiciones pactadas en los contratos firmados entre la empresas y el usuario.

Adicionalmente, el Decreto 2696 del 2004, establece la obligación que tiene la CRT de publicar información de importancia para el público tal como los proyectos regulatorios, la adopción de formulas tarifarias, el informe de gestión de resultados, entre otros documentos.

Qué hace la Comisión para controlar la estratificación y atropello-posición dominante?

R/ En Colombia, los Alcaldes deben realizar y adoptar las estratificaciones en cada municipio empleando las metodologías que diseñe el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). La clasificación de los estratos la hacen las alcaldías directamente, éstas se la entregan a las empresas de servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones quienes deben aplicarla. Sin embargo, si los usuarios se consideran mal estratificados, pueden reclamar en primera instancia ante la alcaldía y en segunda ante el Comité Permanente de Estratificación, integrado por representantes de la comunidad y por las empresas.

Así mismo, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene la función legal de vigilar que las empresas apliquen los resultados de los estudios que les entregue la alcaldía. Es así, como

las leyes de los servicios públicos le ordenan a la Superintendencia revisar que las empresas adopten el estrato que haya decretado el alcalde después de haber hecho el estudio de estratificación con la metodología nacional, y sancionarlas si no lo hacen, de manera tal que cada usuario tenga el mismo estrato para todos los servicios.

Si los Comités Permanentes de Estratificación hacen alguna modificación, las empresas de servicios públicos domiciliarios deber hacer los ajustes para aplicar la nueva estratificación.

Si bien es cierto que la Comisión no hace el control, si puede ayudar al usuario que las empresas cumplan y no atropellen a los usuarios

R/ Por ley, la función principal de la CRT es crear el régimen regulatorio relacionado con las telecomunicaciones. No obstante lo anterior, en la medida que la CRT tenga conocimiento de irregularidades en la prestación del servicio por parte de las empresas, las debe comunicar ya sea a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para entidad encargada de ejercer el control y vigilancia para los servicios de TPBCL y TPBCLD, o a la Superintendencia de Industria y Comercio para los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones como Telefonía móvil e Internet.

La Comisión debe exigir a las empresas se coloquen medidores y que en las comisiones haya siempre representantes de los usuarios.

R/ En desarrollo de la función relativa a la fijación de los instrumentos tecnológicos apropiados para la medición de los consumos reales en los servicios públicos, contenida en la Ley 142 de 1994, la CRT en el artículo 5.4.1 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificada mediante Resolución CRT 1250 de 2005, dispuso lo siguiente:

“La tasación, tarificación y facturación del consumo del servicio de TPBCL y el componente local de TPBCL para cada uno de los usuarios, se deberá realizar aplicando los siguientes criterios:

- a) La medición de los consumos deberá realizarse con un método de tasación que permita determinar el consumo real del servicio en unidades de tiempo no superiores al minuto.*

Para tal fin, los operadores podrán utilizar metodologías de medición como toll ticketing, PPM, las metodologías aprobadas por la UIT o metodologías de

medición de impulsos de duración menor o igual al minuto. En este último evento, bajo ninguna circunstancia se podrán utilizar mecanismos que contemplen la inclusión de impulsos adicionales por concepto de completación o terminación de las llamadas tales como el método Karlsson Modificado con impulso adicional, y en todos los casos la medición debe reflejar el consumo real del servicio en unidades de tiempo.

b) La tarificación y facturación deberá realizarse por minuto redondeado, o en segundos de la llamada completada.

PARÁGRAFO. *El operador no está obligado a generar, expedir y entregar la factura a un usuario que esté inscrito en un plan sin cargo básico y que no haya realizado consumos de servicios de telecomunicaciones en el correspondiente periodo de facturación”.*

De esta manera, a partir del 1 de enero pasado, los consumos del servicio de TPBCL (Telefonía Pública Básica Conmutada Local) tiene el derecho de realizar sus consumos y de que los mismos sean contabilizados en minutos reales para tener un mejor control de los mismos.

Así mismo, la regulación expedida por la CRT establece en el artículo 6.6.1 de la Resolución CRT 087 de 1997, la obligación en cabeza de los operadores de TPBC de instalar sistemas de medición del consumo fiable. En los artículos siguientes, establece de manera clara los procesos que deben ser tenidos en cuenta en el sistema de medición del consumo a saber: Proceso de Tasación, Proceso de Tarificación y Proceso de Facturación.

Adicionalmente, el artículo 6.6.3.1.2 de la misma Resolución al referirse al proceso de tasación del sistema de medición del consumo, establece que los operadores de TPBC de que trata la Ley 142 de 1994 deberán:

“Establecer el método y tipo de tasación utilizados en cada uno de los servicios. El método de tasación empleado podrá ser por generación de impulsos, por medición de la duración de la llamada o por cualquier otro método en función de la red utilizada y el servicio prestado”

De las normas citadas, se desprende que la regulación deja al arbitrio de los operadores, la escogencia de los sistemas de medición enunciados, siempre que se observen las premisas que la misma regulación indica para cada uno de los procesos que intervienen en la medición del consumo.

Telecom es una empresa que mantiene posición dominante a los usuarios y viola el derecho al debido proceso. No aceptan reclamos, no reciben escritos, o derechos de petición así estén bien sustentados a nivel de municipios de Cundinamarca se presentan muchas reclamaciones por mala prestación y cobro esgarrado. El resto de empresas va por lo mismo y engañan los usuarios. Esto no quieren decir que los dicen o informan no tiene beneficio sino mas es que es el usuario se vea obligado a la telefonía móvil.

R/ La Resolución CRT 087 de 1997, establece en el artículo 7.6.5:

“ARTÍCULO 7.6.5. DERECHO A PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR) Y RECURSOS. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones deben informar a los suscriptores, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar PQR y recursos. Igualmente deben informar que la presentación de PQR y recursos, no requiere de presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario. Las PQR podrán ser presentadas verbalmente o por escrito, o por otros medios como el teléfono, el fax y/o el correo electrónico.”

Es así como los usuarios están en la facultad de presentar PQR's ante las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones; estas últimas, tienen la obligación de resolver o contestar las PQR's en un plazo máximo de quince días hábiles. En el evento que el operador no solucione la falla, el usuario podrá recurrir a la respectiva Superintendencia.