

CRT

Respuesta a comentarios de la Rendición de Cuentas de la CRT efectuado el pasado 30 de abril de 2009

Atención al Cliente y Relaciones Externas

Mayo 2009



Libertad y Orden

Nombre: PEDRO A. ARIZMENDI.
Empresa: COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL.
Cargo: Vocal.
Correo electrónico: coserpu@yahoo.com

Reorganización de los costos de telefonía fija y control al sistema de otros operadores. Colocar en conocimiento sobre la satisfacción del cliente.

R/ Al respecto, vale la pena manifestar que la regulación relativa a las tarifas de telefonía fija se encuentra contenida en la Resolución CRT 1250 de 2005, acto administrativo en el cual se establecieron las condiciones tarifarias para el servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local –TPBCL-, aplicables a partir del año 2005. Así mismo, es de indicar que la aplicación de posibles modificaciones sobre el citado régimen, será objeto de estudio por parte de la CRT el cual iniciará durante el presente año y finalizará el próximo año con base en lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el Decreto 2696 de 2004, proceso dentro del cual la participación de todos los agentes del sector y en especial por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones resulta fundamental, para lo cual la CRT estará publicando permanentemente en su página web todos los avances al respecto.

En lo relativo a la satisfacción del cliente, debe recordarse que la CRT publica anualmente en su página web (www.crt.gov.co) los resultados de los estudios adelantados en materia de telefonía de larga distancia, servicios de acceso a Internet, de Telefonía Móvil Celular –TMC-, Sistemas de Comunicación Personal –PCS- y sistemas de acceso troncalizado –Trunking-. Por su parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSDP) hace lo propio en relación con el servicio de telefonía fija local y local extendida a través de la página del Sistema Único de Información de Servicios Públicos –SUI-, a través de la siguiente dirección electrónica: www.sui.gov.co.

Nombre: DIANA PATRICIA SIERRA R.
Empresa: UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.
Cargo: Estudiante Maestría Ingeniería de Sistemas. Telecomunicaciones.
Correo electrónico: dpsierrar@unal.edu.co

¿Qué está haciendo la CRT con respecto a la recomendación de la UIT E 107 del servicio de telecomunicaciones de Emergencia?

R/ En cuanto a los servicios de emergencia, dentro del marco de funciones asignadas a la CRT, le corresponde a la entidad administrar el recurso número asociado a las líneas que son utilizadas para acceder de manera sencilla a los servicios de emergencia, esto es, a través de la definición en la matriz 1XY de los números que utilizan los servicios de Policía, Bomberos, Ambulancias, Prevención y atención de desastres, número único de emergencias (123), entre otros. En este sentido, la CRT ha clasificado estos números asociados a protección de la vida y atención de emergencias, como números de carácter totalmente gratuito y establece que pueden ser marcados desde cualquier red telefónica del país.

Ahora bien, la recomendación UIT E.107 relativa al servicio de telecomunicaciones de emergencia –ETS- por sus siglas en inglés, el cual es un servicio de carácter nacional que utiliza las funciones, las instalaciones y las aplicaciones disponibles en las redes públicas, diseñado especialmente para satisfacer las necesidades de telecomunicación de los usuarios autorizados del ETS, en el que las llamadas reciben un trato prioritario de extremo a extremo con respecto al que se ofrece al público en general, en caso de crisis o situaciones consideradas de emergencia nacional.

Así las cosas, las condiciones de implementación de un ETS le corresponden a cada país y en el caso de Colombia, es el Ministerio de Comunicaciones la entidad que administra el Plan Nacional de telecomunicaciones de emergencia y coordina a los diferentes operadores de telecomunicaciones y a entidades de atención de emergencias.

Nombre: JOSÉ R. CABUYA CAMACHO.
Cargo: Vocal de control..
Correo electrónico: joseroquecabuya@gmail.com

Propuesta:

1. Que las empresas suban tarifas cada año. Según el aumento salarial dado por el Gobierno.
2. Que el cargo fijo, no se cobre a los estratos 1, 2, 3 y 4.
3. Que las empresas no cobren cuando no haya consumo.
4. Que los operadores móviles aporten una retribución ya que ellos están utilizando el servicio [espectro] electromagnético.
5. Que las empresas que prestan el servicio de telefonía residencial instalen el mediador de minutos para que el usuario pueda controlar su consumo.

R/

1. Como se indicó anteriormente, todas las propuestas en relación con el marco tarifario de telefonía fija, serán tenidas en cuenta para análisis dentro del proyecto que actualmente adelanta la CRT en relación con la revisión del régimen tarifario, el cual finalizará el próximo año con base en lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el Decreto 2696 de 2004, proceso dentro del cual la participación de todos los agentes del sector y en especial por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones resulta fundamental, para lo cual la CRT estará publicando permanentemente en su página web todos los avances al respecto.

2 y 3. El marco regulatorio actual establece la obligación para las empresas del grupo 1 de la Resolución CRT 1250 de 2005 de ofrecer un plan en el que no se cobra el cargo fijo a usuarios de estratos 1 y 2, cobrándose sólo lo equivalente a los consumos realizados por el usuario. De igual manera, los operadores deben ofrecer para estos mismos estratos un plan tarifario en el que se cobre un valor mensual fijo con un número de minutos incluidos sin que se pueda cobrar tarifa adicional asociada a consumo. Adicionalmente, los operadores están obligados a ofrecer a todos los usuarios diferentes planes de tal manera que éstos escojan el que más se acomode a sus necesidades y perfil de consumo. En todo caso, en el proceso de revisión del marco tarifario, como se indicó anteriormente, se tendrán en cuenta para análisis todas las propuesta que se presenten al respecto.

4. Al respecto, debe aclararse que los operadores móviles efectivamente realizan un pago asociado a la utilización del espectro radioeléctrico para el derecho al uso del mismo, lo cual es del ámbito de competencia del Ministerio de Comunicaciones.

5. Respecto al medidor, las disposiciones regulatorias asociadas a las mediciones del consumo telefónico son las utilizadas en las mejores prácticas internacionales. No obstante lo anterior, la CRT realizó un proyecto de revisión de los diferentes métodos de tasación existentes.

El proyecto mencionado culminó con el documento de "*Revisión Esquemas de Tasación*", el cual fue publicado en la página web de la CRT en el mes de Diciembre de 2008, para conocimiento del sector. Al respecto, resulta importante destacar que el documento mencionado contiene un análisis sobre la metodología para la determinación de costos y el establecimiento de tarifas nacionales de las Recomendaciones de la UIT-T serie D. Igualmente, se presentó un resumen de la normatividad en materia de métodos de tasación de servicios de telecomunicaciones en

algunos países de América, Europa y Asia que permitieron apreciar las distintas formas de abordar el tema de acuerdo con las particularidades de cada país, constituyéndose en referencia para evaluar la posibilidad de aplicación de algunos de los esquemas en el entorno colombiano.

Finalmente, el documento abordó aspectos relacionados con las plataformas de tasación y facturación que actualmente se están utilizando y se analizaron las funcionalidades que proporcionan, así como los principales retos que plantean a los operadores de telecomunicaciones.

Nombre: ORLANDO ROJAS.
Empresa: EVALUAMOS.COM
Cargo: Director.
Correo electrónico: ojrojas@evaluamos.com

¿Por qué la CRT homologa celulares que vienen con normas europeas solamente y no se pueden conectar a sistemas de audio en carros?

Por ejemplo: los Nokia de alta gama: N81, 78 etc.

R/

En relación con su inquietud sobre homologación de equipos terminales, es de indicar que la Resolución CRT 1762 de 2006 y la Circular 060 de 2007, establecen los requisitos y condiciones para la homologación de terminales que serán utilizados en las redes telefónicas del país. Particularmente para la homologación de terminales celulares y PCS se requiere presentar un certificado de conformidad de la norma norteamericana determinada por la FCC (Parte 22 o 24) puesto que el espectro asignado para los servicios TMC y PCS en Colombia son los mismos que los utilizados en Norteamérica, caso diferente es el europeo que maneja bandas diferentes lo cual hace que las normas europeas sean incompatibles con las condiciones del país. En cuanto al uso de sistemas de audio en carros, estos aspectos no corresponden a las condiciones de las redes de telecomunicaciones del país y por lo tanto no son objeto de regulación por parte de la CRT.

Nombre: ZOILA RAMOS.
Empresa: UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. GITUN.
Cargo: Directora Grupo de Investigación GITUN.
Correo electrónico: giramosd@unal.edu.co

Considerando el impacto de las telecomunicaciones, tecnologías de la información y comunicaciones en el cambio climático, ¿Qué está haciendo o tiene programado la CRT?

R/ Precisamente reconociendo la importancia de las TIC en el cambio climático, dentro de la agenda regulatoria del año 2009, la CRT está adelantando un proyecto regulatorio denominado TIC e Impacto Ambiental, con el cual se pretende identificar los diferentes componentes de este impacto y, a partir de ellos, plantear una estrategia orientada a sensibilizar a los diferentes agentes del sector, crear condiciones regulatorias favorables y elaborar planes de acción para minimizar este impacto, en todo caso desde la perspectiva regulatoria y con base en las facultades de la CRT.

Nombre: LUIS MIGUEL MORENO LÓPEZ.
Correo electrónico: miguelmorenolopez@gmail.com

1. Como el Plan Nacional de Desarrollo fijó unos objetivos en telecomunicaciones, ¿cómo puedo ver los resultados de los propósitos y/o metas de corto, mediano y largo plazo que allí se fijaron? Me refiero a si hay un cronograma o en qué forma se cumplió cada meta o propósito?
2. ¿Cómo se han hecho los proyectos con desarrollo sostenible? ¿Cómo se han bajado los niveles de contaminación electromagnética?
3. ¿Por qué los índices de satisfacción al usuario son los más bajos? ¡El usuario es la razón de ser de las empresas!

R/

1. La agenda regulatoria de la CRT contribuye a la consecución de los objetivos de política fijados en el Plan Nacional de Desarrollo. En esta medida, los proyectos contenidos en la agenda regulatoria contienen cada uno un cronograma al cual se le hace seguimiento permanente con el fin de corroborar el cumplimiento de los mismos, información que ha sido presentada en la presente Rendición de la Cuenta. No obstante lo anterior, el seguimiento a las metas del Plan Nacional de Desarrollo son monitoreadas por el Departamento Nacional de Planeación y, para el caso del sector de comunicaciones en coordinación necesaria con el Ministerio de Comunicaciones.
2. Precisamente reconociendo la importancia de las TIC en el cambio climático, dentro de la agenda regulatoria del año 2009 la CRT está adelantando un proyecto regulatorio denominado TIC e Impacto Ambiental como se indicó anteriormente.

3. En relación con el usuario, como sujeto fundamental a proteger a través de la regulación, contrario a lo manifestado en el comentario, los resultados obtenidos que reposan en la CRT, mediante las diversas mediciones de los diferentes servicios de telecomunicaciones objeto de la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario, NSU, efectivamente evidencian que los mismos han ido mejorando, máxime si se tiene en cuenta que a mayor satisfacción del usuario y mayor calidad en la prestación de los servicios, mayor será la fidelidad de los usuarios respecto de sus operadores y de los servicios que éstos prestan.

No obstante, debe tenerse en cuenta que la CRT mantiene dentro de sus objetivos permanentes la protección al usuario e incluso en el año 2007 modificó el régimen de protección al usuario para fortalecer las exigencias de la protección al suscriptor y/o usuario, y de información a los mismos, de tal forma que éste tenga herramientas para hacer valer sus derechos frente al operador y las autoridades de control y vigilancia, norma que ha venido siendo actualizada a través de los siguientes actos administrativos, como son: Resolución CRT 1764 de 2007¹, Resolución CRT 1812 de 2008², Resolución CRT 1890 de 2008³ y Resolución CRT 2015 de 2008⁴, Resolución 2029 de 2009⁵, y la Resolución CRT 2107 de 2009⁶. Lo anterior, en el marco de las facultades de la CRT, toda vez que las funciones de inspección, vigilancia y control corresponden a la Superintendencia de Servicios Públicos y de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Nombre: SEGUNDO AVENDAÑO.
Empresa: CONTROL SOCIAL.
Cargo: Vocal.

¿Por qué en los estudios regulatorios no se les da la participación a los vocales, teniendo éstos el derecho de hacerlo?

R/ Contrario a lo manifestado en el comentario, la CRT, en desarrollo de los proyectos regulatorios, efectivamente publica los documentos y estudios relacionados con las iniciativas

¹ Modificatoria de los artículos 1, 121 y 122 de la Resolución CRT 1732 de 2007, relativos al ámbito de aplicación, tiempo de implementación, vigencia y derogatorias.

² Modificatoria del artículo 111 de la Resolución CRT 1732 de 2007, relativo a la contratación de servicios de valor agregado de acceso a Internet.

³ Modificatoria del Contrato de Condiciones Uniformes previsto en el Anexo 3 de la Resolución CRT 087 de 1997, y adopta un contrato tipo ajustado a la Resolución CRT 1732 de 2007, como Anexo II de esta última Resolución.

⁴ Modificatoria del artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007, relativa al envío y recepción de SMS y MMS.

⁵ Modificatoria de los artículos 8.4., 41 y 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007, relativos al deber de información algunas reglas de facturación.

⁶ Modificatoria del artículo 24 de la Resolución CRT 1732 de 2007, relativo a los reportes ante entidades que manejan o administran bancos de datos.

regulatorias, con el fin de obtener de todos los agentes interesados del sector sus respectivos aportes, creando efectivamente con ello espacios de interacción y retroalimentación con los distintos agentes del sector y la ciudadanía en general. Lo anterior, además de ser una práctica de la CRT, es una obligación establecida en el Decreto 2696 de 2004, en relación con la publicidad de los proyectos y actividades regulatorias de las comisiones de regulación.

Nombre: JOSÉ F. CELY.
Empresa: AVOCAR.
Cargo: Vocal de control.

1. Visto que en los centros de prestación de servicio de las empresas de telecomunicaciones móvil celular, no atienden las reclamaciones presentadas por los voceros de los usuarios, argumentando que estos voceros solo pueden hacer control social a las telecomunicaciones domiciliarias. Pues la evolución de estas afectan todos los servicios prestados por todas las empresas de telecomunicaciones.

2. En cuanto al servicio de la prestación de seguros de los dispositivos celulares es un engaño y ha traído muchos problemas a los usuarios por el incumplimiento de estos por parte de las empresas.

Estas empresas de comunicaciones móvil celular incumplen de esta manera el tratado latinoamericano de comunicaciones, al obligar a los usuarios a pagar seguros que no cumple la empresa pero que cobra en la factura y sino se paga el seguro le cortan el servicio aplicando de esta manera la posición dominante.

3. Cuando hay reclamaciones por parte de los usuarios, las reposiciones con subsidio de apelación en las empresas de telefonía móvil celular no son enviadas a la superintendencia de industria y comercio violando de esta manera el debido proceso y por ende violando los derechos de los usuarios. Hasta el momento no conozco el procedimiento de control por parte de la superintendencia de industria y comercio y como ejerce la superintendencia la defensa a los usuarios ya que estas no cumplen en informar a los usuarios el debido procedimiento de así habiendo muchas anomalías por parte de las empresas prestadoras de telecomunicaciones móvil celular.

4. Algunas de Las empresa de telefonía móvil no deja pagar al usuario lo no reclamado violando de esta manera los derechos de estos.

Cuando hablamos de telecomunicaciones estamos hablando de muchas operaciones que afectan a la telefonía básica conmutable, por esta razón es urgente que la CRT se pronuncie sobre el tema de control social.

Ya que las empresas de telefonía móvil celular, no atienden a los comités de servicios públicos, solicito a la CRT la cual tiene obligación de regular todas las empresas que prestan las telecomunicaciones en el país, ordene a quien corresponda que sean atendidas las propuestas con el fin de que se ejerza un control social y de esta manera haya más participación por parte de los usuarios en beneficio de una buen servicio y calidad, información real de la prestación y calidad de los servicios que estas prestan. Todas las anomalías escritas anteriormente solicito sean debatidas para darle solución por medio de la CRT.

R/ De antemano, es pertinente recordar que las asociaciones de usuarios o consumidores tienen por objeto la defensa de los derechos los usuarios o consumidores, así como la promoción, conocimiento, uso y aprovechamiento de los servicios de telecomunicaciones. En este orden de ideas, es claro que mediante la Ley 142 de 1994, efectivamente fue regulada la materia relativa al control social de servicios públicos domiciliarios, en procura de una defensa al usuario como parte en la relación con el operador de sus servicios.

Adicionalmente, es de reiterar que no corresponde a la CRT ejercer el control y vigilancia de la prestación de los servicios de telecomunicaciones ó del cumplimiento del régimen de prestación de los mismos, toda vez que a esta Comisión no fueron asignadas facultades de inspección, vigilancia y control, y por tanto investigativas o sancionatorias, sino que en su ejercicio de facultades regulatorias le corresponde la promoción de la protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de servicios de telecomunicaciones. En consecuencia, se sugiere poner en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio ó de la Superintendencia de Servicios Públicos las situaciones planteadas en forma concreta y particular, para que la misma proceda de acuerdo a lo de su competencia.

No obstante a lo anterior, a continuación se brinda una concisa respuesta sobre las inquietudes planteadas, desde la óptica regulatoria que es propia de la CRT.

1. Efectivamente, el control social actualmente se encuentra previsto expresamente en la Ley 142 de 1994, en materia de servicios de telecomunicaciones domiciliarias. No

obstante se sugiere tener en cuenta lo dispuesto por el artículo 40 del Decreto 1130 de 1999, mediante el cual se asignó a la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, como autoridad de inspección, control y vigilancia de los servicios de telecomunicaciones no domiciliarias, la protección de los derechos de los usuarios de dichos servicios.

2. En relación con las pólizas de seguro, es pertinente manifestar que dicha materia no es objeto de la regulación de la CRT, no obstante la CRT mediante el parágrafo del artículo 21 de la Resolución CRT 1732 de 2007, fue clara en establecer que los operadores no pueden condicionar la venta o la reposición de equipos terminales a la adquisición de seguros y, así mismo, es claro en que los usuarios deben manifestar su aceptación para adquirir las pólizas respectivas.
3. Como bien se ha manifestado en el comentario, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, ejercer las funciones de control en relación con el cumplimiento de la normatividad por parte de los operadores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones como la telefonía móvil celular.
4. Teniendo en cuenta que los operadores de servicios de telecomunicaciones deben cumplir con lo dispuesto en la regulación, es de recordar que si bien la CRT dispuso en el artículo 74 de la Resolución CRT 1732 de 2007, la posibilidad que tienen los suscriptores y/o usuarios de pagar la suma que no es objeto de reclamación en los términos y condiciones dispuestos en la norma citada, igualmente, corresponde a las autoridades de control respectivas ejercer las funciones de su competencia en caso de incumplimientos de los operadores respecto de lo que contempla la regulación en dichos casos.