

Bogotá D.C.,

Doctor

CARLOS PABLO MARQUEZ

Director

Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-

Ciudad

1 2 1 2 1 0 0 0 4 0 9 9

Asunto: Comentarios al Proyecto de Resolución "Por el cual se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011"

Estimado doctor Márquez,

Una vez revisado el Proyecto de Resolución por medio del cual se modifica la resolución CRC 3066 de 2012, la Autoridad Nacional de Televisión –ANTV-, presenta de manera respetuosa algunos comentarios sobre la propuesta regulatoria puesta a consideración del sector el pasado 8 de noviembre de 2012.

I. CONSIDERANDOS

Número 6

"Que el legislador fue claro en señalar que a esta Comisión corresponde la función de expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones y, además, que el régimen jurídico de protección al usuario aplicable a los mismos será el dispuesto por la CRC, de conformidad con lo establecido en el numeral 1° del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, respectivamente, observándose a la vez la relación de complementariedad existente con el régimen general de protección al consumidor, contenido en la Ley 1480 de 2011".

Comentario:

Es importante que la CRC aclare el concepto de "complementariedad" al que hace referencia, toda vez que Ley 1480 de 2011 "...Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones..." establece de conformidad con el artículo 2, que las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Lo anterior, con el fin de generar claridad que lo establecido en la Resolución sujeta a estudio será la regulación especial respecto de los derechos de los suscriptores y usuarios del servicio de televisión.

Número 10.

"Que mediante el Acuerdo 011 de 2006 la Comisión Nacional de Televisión expidió el Régimen de protección y efectividad de los derechos de suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción, y a través de la Resolución CRC 3066 de 2011, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, expidió el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, encontrándose actualmente ambos en vigencia".

Comentario:

Es importante que la CRC en el documento soporte se pronuncie expresamente acerca del porqué seguirán vigentes ambos regímenes, con el fin de generar claridad ante los actores del sector acerca de la normatividad vigente para facilitar su cumplimiento, como en el ejercicio de las funciones de vigilancia y control de la ANTV.

También debe resaltarse que el artículo 50 del proyecto de resolución deroga los capítulos II y III del Acuerdo 11 de 2006, sin hacer claridad del porqué se derogan algunos capítulos y otros no del Acuerdo, cuando el mismo en su totalidad contiene el régimen de protección y efectividad de los derechos de suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción.

II. ARTICULADO

Artículo 1. Ámbito de aplicación.

En este artículo se hace alusión al término proveedores de servicios de comunicaciones, para efectos de adaptarlo a la terminología de la Ley 182 de 1995, se sugiere hablar siempre de "proveedores u operadores de servicios de telecomunicaciones y de comunicaciones".

Así mismo se aclara que por el carácter de asociativo que caracteriza el servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro, no aplica para este servicio el término "usuario", razón por la cual se sugiere aclarar o especificar que para este acto el término "usuario" se equipara al de "asociado", en lo que tiene que ver con el servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro.

Con el fin de evitar inconvenientes de interpretación para los destinatarios de la norma, la **ANTV** considera oportuno que desde el ámbito de aplicación se debe determinar expresamente los capítulos del régimen que le son aplicables a las comunidades organizadas, en aras de adecuar la terminología de dichos capítulos a las particularidades de prestación de esta modalidad de servicio de televisión.

Artículo 2. Principio de Información.

En línea con el comentario anterior, se considera pertinente aclarar si esta norma aplica para la televisión comunitaria, en caso positivo se debe adaptar la terminología y obligaciones a las particularidades de prestación de esta modalidad de servicio.

Artículo 3. Definiciones.

En la definición de proveedor se habla de persona jurídica sin ánimo de lucro que presta el servicio de televisión bajo la modalidad de suscripción, lo cual puede generar confusión, teniendo en cuenta que el servicio de televisión comunitaria sin ánimo de lucro si bien es un servicio que se presta con tecnología de transmisión cerrada, en estricto sentido no podría catalogarse como televisión por suscripción, toda vez que corresponde a otra modalidad de prestación del servicio.

Así mismo, en relación con el servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro, se considera importante incorporar dentro de su regulación, la definición de aporte, y de asociado, explicando el tratamiento que se le dará al asociado, es decir aclarar si para este régimen el asociado se iguala a usuario o no. Este punto resulta de vital importancia para brindar claridad a la protección que desde la regulación se le está dando a los destinatarios de la televisión comunitaria en el país.

Artículo 7.

Este párrafo que se incorporaría al artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, excluye a los servicios de televisión comunitaria, sin embargo, teniendo en cuenta que se ha venido incrementando el número de comunidades organizadas que también prestan otros servicios de telecomunicaciones, en especial internet, se hace necesario tener alguna norma que regule el empaquetamiento de estos servicios, para las comunidades organizadas y que las obligue a individualizar los servicios.

Artículo 16.

Tomando en consideración que la mayoría de las adiciones de servicios y ofertas se realizan telefónicamente, se debería establecer que la información suministrada a los usuarios con respecto a los servicios adquiridos y promociones debe ser con base a las grabaciones y no a la información que reflejan los diversos sistemas que tienen los operadores.

Artículo 19.

Se propone adicionar que cuando la PQR sea relacionada con el servicio de televisión, el operador deberá informar que si no esta de acuerdo con la respuesta dada a su queja conforme a lo establecido en el régimen podrá solicitar ante la ANTV su revisión en ejercicio de las facultades de vigilancia y control que la cobijan, por lo que deberá suministrar los datos de contacto de la ANTV.

Artículo 27.

Debe aclararse que para el caso de los servicios de Internet y Telefonía los recursos se interponen a la SIC y para el servicio de Televisión el usuario podrá acudir ante la ANTV para que en ejercicio de su función de vigilancia y control revise la respuesta dada a su queja. Cuando se menciona a la SIC de igual forma debe mencionarse a la ANTV para los casos del servicio de Televisión.

Artículo 29.

Se sugiere incluir en el título del artículo a los proveedores del servicio de Televisión. Así mismo, se debe mencionar que en los casos relacionados con el servicio de televisión, la ANTV es la entidad que realiza funciones de vigilancia y control del servicio de televisión.

Artículo 45. Disposiciones particulares del servicio de televisión.

Respetuosamente se considera pertinente hacer énfasis en que aún cuando el usuario realiza el pago de los servicios, esto no implica que renuncie al derecho de presentar reclamos posteriores sobre los valores facturados y que ya haya cancelado.

Así mismo, podría ser petiente establecer la obligación de grabar, las ofertas o servicios ofrecidos a los usuarios, con base en las cuales se haya generado una nueva obligación de prestación del servicio.

Pasando al servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro, la ANTV tomando en consideración las particularidades de la prestación del servicio, y la marginalidad de algunas zonas donde existen operaciones, considera que la obligación de tener oficinas virtuales de PQR, páginas web, páginas en redes sociales, línea telefónica exclusiva de PQR (7 x 24), grabación de llamadas, e indicadores de protección a usuarios, excede en muchos casos las capacidades técnicas y económicas de las comunidades organizadas que prestan el servicio.

En virtud de lo anterior la ANTV respetuosamente considera pertinente que se reconsideren las obligaciones impuestas.

Al respecto, se podría exigir que las comunidades tengan habilitado un correo electrónico para atender las quejas, dejando abierta la posibilidad de utilizar otros mecanismos mas avanzados para aquellos que estén en posibilidad de hacerlo.

Finalmente, se observa que en algunos artículos se hace alusión a "factura o cuenta de cobro", si embargo esta estructura no se mantiene en todos los artículos, por lo que se sugiere unificar los conceptos para determinar claramente que le aplica a la televisión comunitaria.

Artículo 46. Reparación de Daños.

En relación con esta disposición, se considera pertinente incluir expresamente esta obligación para las comunidades organizadas.

Artículo 47.

La terminación del contrato no solo debería condicionarse a la imposibilidad técnica del operador de realizarlo, sino también a que el traslado debe realizarse bajo las mismas condiciones iniciales de contratación, en caso que estas sean modificadas y no aceptadas por el usuario, éste podrá dar por terminado el contrato sin perjuicio alguno. Así mismo, debe incluirse un plazo para que el operador responda si es o no posible técnicamente realizar el traslado bajo las mismas condiciones de contratación, en caso de no serlo, el servicio debe ser cancelado por el operador sin perjuicio alguno para el usuario en la siguiente fecha de corte de facturación, y no requeriría que el usuario interponga solicitud para la cancelación del servicio.

III. RESOLUCIÓN 3066

Adicionalmente, teniendo en cuenta la Resolución 3066, y que el nuevo Régimen de Protección a Usuarios abarca a los usuarios del servicio de televisión por suscripción y comunitario conforme el ámbito de aplicación establecido y que la Comisión Nacional de Televisión (hoy en liquidación) estableció el Régimen de Protección a Usuarios con el acuerdo 11 de 2006, se plantean las siguientes observaciones para que sean incluidas dentro del proyecto regulatorio:

1. Numeral 11.5 del Artículo 11 de la Resolución 3066

Comentario: Teniendo en cuenta que los operadores están obligando a los usuarios a devolver los equipos bajo ciertas condiciones que establecen en sus contratos, y que en caso de no realizarlo aplicarían cargos adicionales posteriores a la terminación del contrato, debería establecerse que la obligación de recolección de los equipos esta en el operador y no en el usuario. Así mismo, este clase de situaciones deberían considerarse dentro de las cláusulas que no deben ser incluidas en los contratos.

2. Literal j) del numeral 11.8 del Artículo 11 de la Resolución 3066

Comentario: Dado que el régimen comprende a los usuarios del servicio de televisión, se debe adicionar los datos de la Autoridad Nacional de Televisión.

3. Artículo 14 de la Resolución 3066.

Comentario: Deberían incluirse como cláusulas prohibidas las relacionadas con:

a) Prevean la extensión o prórroga de la cláusula de permanencia mínima en cualquier término o de manera indefinida;

b) Presuman la aceptación de servicios y cargos adicionales por el solo silencio del suscriptor;

c) Restrinjan el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato con ocasión del cambio de condiciones contractuales de planes y canales contratados y tarifas

4. Artículo 28 de la Resolución 3066.

Comentario: Se debe dejar claro que durante la vigencia de la permanencia mínima el operador no podrá realizar modificación de las tarifas, esta modificación deberá darse una vez terminado el periodo de permanencia mínima.

5. Artículo 29 de la Resolución 3066.

Comentario: El Art. 29 de la Resolución 3066 menciona la posibilidad de efectuar cambios de planes, al respecto, debe establecerse los términos para solicitar el cambio de plan por parte de los usuarios y el plazo para efectuar el cambio de plan por parte de los operadores.

6. Artículo 31 de la Resolución 3066.

Comentario: Considerando que el empleo de medios de comunicación no presenciales es cada vez más utilizado por los operadores para realizar sus ofertas y promociones, se propone que el tiempo de almacenamiento de la información soporte debe ser de por lo menos un (1) año.

7. Numeral 32.6 del Artículo 32 de la Resolución 3066.

Comentario: Dado que el régimen comprende a los usuarios del servicio de televisión, se debe adicionar los datos de la Autoridad Nacional de Televisión e incluirla.

8. Numeral 32.8 del Artículo 32 de la Resolución 3066.

Comentario: Incluir a la Autoridad Nacional de Televisión como la entidad encargada de ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control sobre el servicio de Televisión.

9. Numeral 32.10 del Artículo 32 de la Resolución 3066.

Comentario: Debe aclararse que ante la solicitud de cancelación de uno de los servicios empaquetados por parte del usuario dentro del periodo de permanencia mínima, el operador solo podrá hacer efectiva la cláusula por el valor correspondiente al servicio sobre el cual esta el usuario solicitando la cancelación.

10. Parágrafo 1 del Artículo 41 de la Resolución 3066.

Comentario: Incluir a la autoridad Nacional de TV para los PQR relacionados con el servicio de Televisión

11. Parágrafo del Artículo 46 de la Resolución 3066.

Comentario: Se sugiere ampliar el plazo para que en caso que la reclamación del usuario se de por fuera de este término, de igual forma pueda ser atendida con base en los soportes bajo los cuales se realizó y aceptó la oferta. Además se debe tener en cuenta que el usuario puede realizar una reclamación hasta seis meses después de haber recibido la factura del servicio

12. Numeral 47.2 del Artículo 47 de la Resolución 3066.

Comentario: Teniendo en cuenta que el régimen comprende a los usuarios del servicio de televisión, se debe adicionar los datos de la Autoridad Nacional de Televisión e incluirla cuando se hace referencia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

13. Numeral 47.3 del Artículo 47 de la Resolución 3066.


Comentario: Dado que el régimen comprende a los usuarios del servicio de televisión, se debe adicionar los datos de la Autoridad Nacional de Televisión e incluirla cuando se hace referencia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

14. Artículo 66 de la Resolución 3066.

Comentario: Se sugiere incorporar la normatividad existente respecto al servicio de Televisión en el Acuerdo 11 de 2006, la cual establece que el operador debe cancelar el servicio en la fecha de corte siempre y cuando la solicitud haya sido presentada con una anticipación de mínimo 5 días a la fecha de corte, de lo contrario el operador podrá cancelar el servicio durante el periodo siguiente pero en todo caso no podrá facturar más de 10 días de servicio, haya o no interrumpido la prestación del servicio.

Finalmente, la ANTV sugiere que para facilitar la comprensión e interpretación, se aborde la regulación del servicio de televisión de manera separada dentro del cuerpo de la Resolución que modifica la Resolución CRC 3066 de 2011, e incluso dadas las diferencias de los servicios de televisión por suscripción y comunitarias, se considera importante abordar cada modalidad de forma independiente, con lo cual se simplificaría en gran medida la aplicación de la norma por parte de sus destinatarios, aspecto que es de vital importancia para un correcto ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control que le asisten a esta Entidad.

Cordialmente,


TATIANA ANDREA RUBIO LESMES
 Directora

Proyectó: Javier Quiroga / Natalia Jaramillo.

Revisó: Martín Hurtado / Sandra Urrutia

[Handwritten initials]

CRC	
Radicación :	*201234726*
Fecha :	10/12/2012 05:26:22 P.M.
Remitente :	AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN
Anexos :	
Asunto :	COMENTARIOS A PROYECTO DE RESOLUCION " POR EL CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCION CRC 3066 DE 2011.