



Bogotá, marzo 7 de 2013

Doctor  
**CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR**  
Director Ejecutivo  
**Comisión de Regulación de Comunicaciones**  
Ciudad

ASUNTO: Actualización Resolución CRC 3066 de 2011

Apreciado doctor **MÁRQUEZ**:

Conforme a lo señalado en la reunión del pasado 6 de marzo, la Asociación de la Industria Móvil de Colombia, Asomovil, se permite hacer algunas consideraciones en relación con la grabación de las solicitudes de los usuarios, la asignación del Código Único Numérico, CUN, y las cláusulas de permanencia mínima, aspectos en los cuales es importante una revisión conjunta por parte de la Comisión y de la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **1. GRABACIONES**

Actualmente la regulación dispone que los operadores deben tener disponible para consulta de los usuarios, en cualquier momento, grabaciones de las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios, así como de las correspondientes respuestas dadas a sus PQRs a través de la línea gratuita de atención al usuario, por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la fecha de notificación de la respuesta definitiva de la PQR (Res. CRC 3066 de 2011. Art. 46. Parágrafo)

Por su parte, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio establece que “el proveedor deberá grabar por mes, todas las llamadas recibidas por la línea de atención gratuita sin excepción y remitirlas a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones dentro de los diez (10) primeros días siguientes al vencimiento del mes objeto de grabación. Lo anterior sin perjuicio de la obligación prevista en el parágrafo del artículo 46 del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (Numeral 4.2.4.1).

Con un volumen aproximado de 100 millones de comunicaciones mensuales, la experiencia que se tiene con la aplicación de estas disposiciones es que, de una parte, no resultan útiles a los objetivos propuestos, pues no es posible escuchar éste número de grabaciones y, por otra parte, generan cargas operativas y de procesamiento, que implican que el solo cargue para el envío de la información tarde tres o más días.

En este sentido, la recomendación de la industria es que la Comisión, en coordinación con la Superintendencia, realicen una revisión del contenido y alcance de esta obligación de grabaciones, que se



ajuste a los fines propuestos por la regulación. Para la industria, lo que debería establecerse es (i) la grabación de una muestra de las llamadas que correspondan a quejas de los usuarios, (ii) que estas grabaciones no deban enviarse a la Superintendencia sino tenerlas a disposición de los usuarios, como lo establece hoy la regulación de la CRC; y (iii) que el tiempo que deban tenerse las grabaciones a disposición de los usuarios no sea superior a un (1) mes.

## **2. CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO, CUN**

La regulación dispone que los usuarios que hayan presentado peticiones, quejas o recursos, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las peticiones, quejas y recursos, utilizando para ello el Código Único Numérico –CUN- debidamente asignado e informado por los proveedores de servicios de comunicaciones al momento de la presentación de la PQR, el cual deberá mantenerse actualizado durante toda la actuación administrativa, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (Res. CRC 3066, art. 52)

Igualmente, la regulación establece que los operadores deben llevar un registro debidamente actualizado de las peticiones, quejas y recursos en el cual se detalle, entre otros, el Código Único Numérico –CUN- (art. 51).

Como el objeto esencial de la asignación del CUN es que el usuario tenga derecho a consultar en cualquier momento el estado de un trámite, lo cual denota la existencia de una actuación administrativa en curso, que solo existe cuando se trata de una queja o un recurso, no es lógico ni útil ni beneficia al usuario asignar un CUN a una petición que por definición se refiere al interrelacionamiento normal del usuario con la compañía proveedora del servicio.

La recomendación de la industria en esta materia, es que se precise en la regulación en forma expresa que la asignación del Código Único Numérico solo aplica para quejas y recursos y no para peticiones.

## **3. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA**

En respuesta a la baja penetración de Internet, donde se identificaron grandes brechas en los estratos 1 y 2 de la población, originadas –entre otras causas- en el bajo poder de compra para adquirir terminales de acceso a internet, así como la falta de financiación, el MinTic formuló una política para impulsar la masificación del uso del internet, contenida en el Plan Vive Digital.

En consonancia con esta política, la Comisión ha establecido una regulación de cláusulas de permanencia mínima, que pueden ser hasta de un año, si se trata de ofrecer planes que financien o subsidien equipos terminales, y hasta por tres (3) años cuando el operador financie o subsidie equipos terminales requeridos para el servicio de acceso a internet.

Sin embargo, las políticas y la regulación mencionadas, encaminadas a impulsar la masificación del internet, se pueden ver afectadas cuando las mismas no se perciben como mecanismos que facilitan a los ciudadanos el acceso a internet, sino como mecanismos que podrían afectar la competencia entre quienes concurren al mercado, como pareciera ser la posición de la



Superintendencia de Industria y Comercio en algunas decisiones tomadas por esa entidad, en relación con la figura de las cláusulas de permanencia mínima establecida por la regulación de la CRC.

Cordialmente,

**RODRIGO LARA RESTREPO**  
Presidente l

<b>CRC</b>	
Radicación :	*201330748*
Fecha :	08/03/2013 03:38:07 P.M.
Remitente :	ASOMOVIL
Anexos :	
Asunto :	ACTUALIZACION RESOLUCION CRC 3066 DE 2011.