

VPJ-0171-12

Bogotá, D.C., 23 de noviembre de 2012

Doctor

**CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR**

Director Ejecutivo

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9.

Ciudad.

**Asunto: Comentarios al proyecto de resolución "Por la cual se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011"**

Respetado Dr. Márquez:

De conformidad con la invitación efectuada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) para formular comentarios respecto del documento citado en el asunto, **AVANTEL SAS**, en adelante **AVANTEL** presenta sus inquietudes y consideraciones sobre el particular, las cuales, para mayor claridad respetarán el orden de los artículos propuestos.

#### **Artículo 5. Modificación al literal r. del artículo 10.1**

La propuesta incluye la modificación para que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) tengan que informar el descuento que aplica "para cada uno de los servicios empaquetados". Es importante tener en cuenta que la naturaleza y esencia del servicio empaquetado es poder presentar al cliente una única oferta que le permita tener los mejores servicios por un precio menor, pero la distribución financiera que se hace de los valores de los servicios puede ser distribuida de la manera que mas le convenga al cliente para obtener ventajas económicas al adquirir



servicios empaquetados y no uno a uno. Por eso, es que no se entienden la razón para indicar expresamente el valor del descuento, cosa diferente cuando el cliente pide conocer el valor empaquetado frente al valor de cada uno de los servicios si lo adquiriera de manera individual, pes es allí donde el cliente puede conocer la ventaja para contratar empaquetado, pues los descuentos que se realizan cuando se ofrecen servicios empaquetados no es directamente proporcional a cada uno de los servicios incluidos, ni lineal, sino que puede variar y sería entregar una información errada y que no se ajusta a la realidad cuando el cliente haga una comparación entre empaquetamiento y adquisición de servicios uno a uno. **AVANTEL** solicita que esta parte sea eliminada de la modificación.

### **1. Artículo 8. Modificación numeral 11.3 del art. 11**

La inclusión de la expresión "... y de la salud del usuario." en el numeral 11.3 no es competencia del PRST y genera un riesgo de reclamaciones que no pueden ser atendidas por el PRST, pues no le corresponde al proveedor poder calificar la afectación de la salud de un cliente sin que se haya probado que fue como consecuencia de la utilización de servicios de comunicaciones. Se solicita eliminar esta parte.

No puede exigírsele al operador o hacerle legalmente exigible el señalar al usuario las acciones que este debe ejecutar para preservar su salud, en la medida en que dichas acciones desbordan su competencia, conocimiento y actividad. Este tipo de obligaciones competen a estamentos gubernamentales como el Ministerio o Secretarías de salud.

### **2. Artículo 12. Modificación al literal g. del artículo 13**

Se solicita incluir expresamente dentro de la redacción que esto aplique cuando los equipos son suministrados por el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.

### **3. Artículo. 15. Adición de numerales 14.12, 14.13 y 14.14 del artículo 14**

**Numeral 14.12.** Frente a la propuesta de incluir una cláusula prohibida que permita invertir la carga de la prueba en perjuicio del usuario, **AVANTEL** está de acuerdo en

Bogotá: Carrera 11 No. 93-92 - PBX: (571) 634 3434 - Fax: (571) 628 5380 • Medellín (Envigado): Carrera 43A No. 23 Sur-15 Of. 201 - PBX: (574) 331 3331 - Fax: (574) 311 2550

Cali: Avenida 5 A N No. 23N-72 - PBX: (572) 660 3822 - Fax: (572) 660 5866 • Barranquilla: Calle 74 No. 56-47 - PBX: (575) 360 6362 - Fax: (575) 369 1120

Bucaramanga: Carrera 33 No. 47-41 - PBX: (577) 647 8020 - Fax: (577) 657 7666

que esto ocurra, pero si es importante aclarar que en algunas circunstancias se hace necesario que sea el cliente sea quien debe probar algunos hechos frente al PRST, como por ejemplo en los casos de suplantación de identidad, pues el cliente quien debe indicar al PRST que él no fue quien suscribió el contrato con todos los soportes necesarios para que cesen los efectos jurídicos del contrato suscrito, pues no le es dable al PRST presumir con anterioridad si el clientes fue quien suscribió el contrato.

**Numeral 14.13.** Con relación a la propuesta de incluir una cláusula prohibida que pueda permitir la manifestación de voluntad numeral del usuario no se entiende el por qué la esta propuesta, si existe un procedimiento que permite al cliente y al PRST pactar las consecuencias del silencio del cliente, en el cual se tiene un tiempo adecuado para que el pueda manifestar su aceptación o negativa a la propuesta presentada por el PRST.

Si a la Comisión lo que no le parece es el plazo para que el cliente pueda manifestar su respuesta, se sugiere que este tiempo se amplíe a 60 días, pero no eliminar de tajo un mecanismo que a los clientes les ha funcionado para que el PRST pueda ofrecerle nuevos servicios.

#### 4. Artículo 16. Modificación al art. 26

Tal como ya se indicó en el numeral anterior, no se entiende la razón para que la Comisión elimine un mecanismo ágil y adecuado, que además ha funcionado en la actualidad y que permite darle dinamismo a la relación que se tiene con los usuarios con los PRST, pues el poder estudiar los consumos de los clientes y ofrecerles mejores alternativas para aprovechar de manera mas adecuado sus servicio de telecomunicaciones no puede verse como algo negativo sino por el contrario, general fidelidad y satisfacción de los usuarios en saber que su proveedor de servicio lo conoce y puede ofrecerle cada vez mejores y nuevos servicios.

Si efectivamente a la Comisión no considera que el tiempo para que se entienda la presunción de voluntad del cliente es corto, se sugiere que este se amplíe al doble del actual (60 días), pero no eliminarlo, pues esta medida lo que produce es que restringe y le quita dinamismo y movilidad a la relación que se tiene con el cliente, pues debe considerarse que este tipo de servicio es de tracto sucesivo, es decir, no hay una única acción que se realiza para el cumplimiento de la relación comercial sino que se construye y se cumple todos los días. Eliminar las posibilidades para que sea



el PRST el que ofrezca nuevos productos o servicios a los clientes a través de medios que se han venido utilizando en el mercado colombiano de manera continua le añade rigidez e impide el adecuado relacionamiento entre PRST y cliente.

#### **5. Artículo 18. Modificación del numeral 32.2 del art. 32**

Aplican los mismos comentarios del punto 1 del presente escrito.

#### **6. Artículo 20 Modificación numeral 32.8**

Debe precisarse que la obligación contenida en este numeral 32.8 relacionada con información en la factura acerca de la ANTV, solamente se exija al operador que dentro de su actividad ofrezca los servicios de televisión.

#### **7. Artículo 21. Modificación al párrafo del art. 33**

Se solicita que se incluya dentro de la redacción del párrafo los siguientes:

“Siempre que se presente una falta de disponibilidad del servicio que cumpla con los parámetros indicados en el Anexo I de la presente resolución, aún en los casos en que el usuario no haya solicitado...”

Esto es necesario aclararlo de esta manera, pues pueden existir fallas que no entran dentro de la categoría para que se tenga que compensar y si hay que informar en cada caso al cliente, podría saturarse de información que él no necesita pues ni el PRST está incumpliendo los parámetros ni el usuario necesariamente se vio afectado por la falla que no superan los topes establecidos en la regulación.

Además, técnicamente es imposible poder conocer cuáles fueron los clientes que se vieron afectados por la falla, pues por ejemplo, una falla que se produce en Nariño, no tiene que afectarle a los clientes que se encuentren ubicados en el Atlántico, pero no es posible determinar si el cliente de Atlántico en ese momento se encontraba en Nariño, así que, ¿a quién se le informaría la falla? Considera Avantel que esto vuelve mas engorroso el proceso de compensación y no le aporta realmente al cliente ningún beneficio.

HR



## 8. Artículo 23. Modificación al art. 37

**Numeral 37.2.** Es importante aclarar a la Comisión que este servicio si bien es activado en el PRST, este no lo presta, pues se trata de un servicio prestado en el exterior suministrado por proveedores u Operadores Internacionales que realizan sus cobros en moneda extranjera y teniendo en cuenta que en Colombia la TRM presenta variaciones diarias, se hace imposible poder presentar un valor fijo al Usuario Final, pues lo que se podría prestar son confusiones e imprecisiones en la tarifas al Usuario final. Además, este servicio se cobra de manera vencida, por lo que no necesariamente al momento en que el usuario revisa las tarifas, estas serán iguales a los valores con los que se cobra el servicio, pues este se liquida a la TRM de la fecha de la facturación, no de la activación. Se solicita que esta tarifa pueda ser presentada en dólares.

**Numeral 37.6.** Con respecto a tiempo para la activación y desactivación del servicio, debe tenerse en cuenta que el modelo de negocio con el que **AVANTEL** ofrece el servicio de roaming internacional para PTT (no para voz, pues actualmente no se ofrece el servicio) es un valor único ilimitado que se cobra de manera anticipada de manera integral para un corte de facturación, que una vez vencido el corte, se desactiva, pero no en fechas diferentes al corte.

**Numeral 37.8.** Esta obligación es imposible de cumplir técnicamente no es posible porque depende a la Red que se enganche el Usuario y las tarifas que tengan el operador al cual se engancha el Usuario por lo cual técnicamente no es posible que por medio de su equipo terminal pueda hacer un control de sus consumos. Además, dependiendo del equipos terminal, hay algunos que contabilizan desde que se activa el contador y otros desde que se realiza la llamada o se utiliza el servicio, por lo que la información no sería no veraz ni cierta y no puede ser verificada por el operador al momento de hacer el cobro, por lo que este tipo de información lo que generaría es imprecisión e insatisfacción del usuario entre lo que el usuario ve en su equipo terminal y lo que realmente se tarifica, tasa y cobra por el servicio por los operadores internacionales.

## 9. Artículo 25. Modificación art. 39

**Parágrafo Primero Literal b.** Debe entenderse como horas hábiles u horario de oficina, o en su defecto, el mismo horario que se le otorga al usuario para radicar la

PQR, pues es importante que se tenga en cuenta que si bien para la atención telefónica se tienen horarios de 7x24, en lo que respecta al manejo y tiempos para dar respuesta a las PQR no son horas continuas, por lo que solo poder manejar estos tiempos generaría un gran impacto y altos costos que tendrían que asumir los PRST para cumplir con estos tiempos, pues tendrá que adecuar y disponer de personal todo el tiempo para poder cumplir con el plazo establecido en la propuesta regulatoria, tema que además se agrava si la Comisión restringe la posibilidad de comunicación con el usuario a solo un horario en particular, disminuyendo así el término real en que el PRST puede contactar al cliente.

En relación con la exigencia en el mismo literal de enviar al cliente un número de radicado y después el CUN, esto es un proceso que actualmente no existe, pues es un paso adicional que no se tiene dentro de los sistemas de atención al cliente, por lo que es necesario que se considere manejar un plazo de implementación para crear este nuevo proceso. **AVANTEL** sugiere como un plazo razonable para adecuar los sistema el de tres (3) meses para poder dar cumplimiento.

**Parágrafo segundo.** Este tipo de previsiones solo se podrían cumplir para la presentación de PQR por medios presenciales, pues no es posible al PRST poder controlar a través de internet o SMS quién se encuentra en la categoría que crea este proyecto.

Tampoco se establecen mecanismos de carácter probatorio que acrediten que la persona está en la condición de infante, discapacitado, adulto mayor o veterano de fuerza pública. Además, en el caso de los menores de 18 años, debería seguirse la línea legal según la cual deben estar representados por un adulto o tutor legal.

## 10. Artículo 29. Modificación del art. 50

En relación con la forma de poner en conocimiento las decisiones de los proveedores para el caso de notificaciones electrónicas, es imposible técnicamente mantener la redacción propuesta cuando indica que "se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión del proveedor..." pues el PRST no controla cuándo el cliente accede a la decisión y esto lo que generaría es que las decisión no pudieran quedar en firmes y tener una ejecutoria, pues no habría cómo probar que el cliente si accedió a la información. Lo máximo que puede hacer el PRST es garantizar la



entrega en la bandeja de entrada del cliente, fecha desde la cual comenzarán a correr los términos para la presentaciones de los recursos respectivos, pero en ningún caso, tener que esperar hasta probar que el cliente accedió al contenido de la misma. Es una responsabilidad del cliente estar atento a lo que llega a su correo electrónico, además que fue él mismo quien escogió este medio para sus notificaciones. Esta redacción debe ser modificada, eliminando esta parte

## **11. Artículo 30. Adición numeral 53.4. al art. 53**

Este artículo tal como lo propone la Comisión no se puede ser cumplido, pues disponibilidad de contacto del usuario no está bajo el control del PRST, es decir si el usuario después de haber enviado el SMS con la palabra queja, puede tener su teléfono apagado no contesta, no está disponible, se encuentra ocupado o muchas otras situación en que su contactabilidad sea nula, no puede quedar en cabeza el PRST el incumplimiento en su obligación de contactar al cliente por lo cual, es necesario que se indique es que el PRST se comunicará con el cliente, pero que en el evento de no lograr la comunicación, deberá garantizar la generación y registro de la llamada.

Además, teniendo en cuenta la modificación al artículo 39 párrafo primero, en donde las llamadas se deben hacer entre las 8:00 am y las 8:00 pm, si un usuario se comunica con nosotros por ejemplo a las 7:00 pm, solo se contarían con seis (6 horas) para contactarlo, por tanto, es necesario ampliar el plazo para el cumplimiento de las 18 horas, definir que sean horas hábiles contadas de 8:00 am a 8:00 pm.

## **12. Anexo I**

### **2. Determinación del valor de la compensación.**

El valor de la compensación se debe mantener en horas, ya que al usuario se le reconoce un valor adicional por el monto del tiempo en el que no tuvo disponibilidad. No se encuentra justificación en que las horas se aproximen o redondeen a días enteros, pues al presentarse una falla, por ejemplo, de 7 horas, en realidad se le estaría compensando al usuario 48 horas, en lugar de 14 como se está haciendo actualmente.

## 13. Solicitud de compilación

Desde el punto de vista práctico, es conveniente que la CRC realice una compilación con todos los cambios que pretende introducir en el régimen de protección a usuarios, una vez dichos cambios queden en firme.

Lo anterior para facilitar la consulta a los usuarios y proveedores de servicios de comunicaciones sobre sus derechos y obligaciones en un solo cuerpo normativo, y evitar así malas interpretaciones de la normatividad vigente.

En esto términos, AVANTEL presenta sus comentarios sobre el proyecto publicado a la espera que los mismos contribuyan al análisis del tema.

Cordialmente,

  
**XIMENA BARBERENA NISIMBLAT**  
Representante Legal

CRC	
Radicación :	*201234493*
Fecha :	23/11/2012 02:50:14 P.M.
Remitente :	AVANTEL S.A
Anexos :	
Asunto :	COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCION POR LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCION CRC 3066 DE 2011.

Bogotá: Carrera 11 No. 93-92 - PBX: (571) 634 3434 - Fax: (571) 628 5380 • Medellín (Erigado): Carrera 43A No. 23 Sur-15 Of. 201 - PBX: (574) 331 3331 - Fax: (574) 311 2650

Cali: Avenida 5 A N No. 23N-72 - PBX: (572) 660 3822 - Fax: (572) 660 5866 • Barranquilla: Calle 74 No. 56-47 - PBX: (575) 380 6362 - Fax: (575) 369 1120

Bucaramanga: Carrera 33 No. 47-41 - PBX: (577) 647 8020 - Fax: (577) 657 7666