



Bogotá D.C., Diciembre 06 de 2012

Doctor
CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC
Calle 59 A Bis No. 5-53 Ed. Link Siete Sesenta Pisos 8, 9 y 10
Ciudad

REF.: Comentarios proyecto modificadorio al “Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios del Servicio de Televisión y Actualización de la Resolución CRC 3066 de 2011”

Respetado doctor Márquez:

En atención al proyecto publicado, COMCEL S.A. presenta para su conocimiento algunos comentarios que pueden contribuir al desarrollo del proyecto que se ha venido adelantando, aclarando sin embargo que dentro de lo dispuesto en la Agenda Regulatoria de 2012 es pertinente que previo a tomar consideraciones de modificar el actual Régimen de Protección de Usuarios (RPU), se publique el estudio realizado al régimen que determine los impactos que el mismo generó en los usuarios y en los proveedores, teniendo en cuenta las altas inversiones que se debieron realizar para su implementación y el efecto que el mismo repercutió en los usuarios.

Así las cosas, se ha evidenciado que el RPU ha tenido efectos positivos, dado que contiene reglas claras en la relación usuario proveedor y obligaciones que el usuario esté informado de sus derechos. De igual manera, es pertinente reconocer que el sector de las telecomunicaciones es el que mayor protección e información da a los usuarios por estar altamente regulado.

En virtud de lo anterior, es de alta importancia conocer el resultado del estudio del impacto del RPU con la finalidad de tener fundamentos que permitan concluir si es necesario establecer posibles modificaciones que generen nuevos impactos en el sector.

En la presentación realizada el pasado 23 de noviembre, no tiene fundamento claro sobre las modificaciones planteadas en el presente proyecto, toda vez que una revisión de quejas frecuentes o revisar la claridad de la información, no son proporcionales respecto a los altos impactos que generan los cambios propuestos.

I. Definición de PQR – Artículo 3

Se evidencia en el proyecto la modificación de la definición de PQR ampliando nuevamente la definición de reclamo, que ha generado altos inconvenientes en las últimas instrucciones impartidas por la SIC, al pretender incluir dentro de la PQR cualquier tipo de manifestación de inconformidad, modificando el RPU, razón por la cual es el momento para que la CRC realice una revisión de las disposiciones contenidas en la tipología establecida por la SIC y los alcances de la misma respecto de las finalidades del RPU.

De otra parte al termino reclamo como un sinónimo de queja lo cual no resulta conveniente ya que desde la expedición de la Resolución 3066 de 2011, se ha generado una labor educativa a los asesores evitando el uso del término reclamo bajo el entendido que el concepto de PQR se refiere a Petición, queja y recurso. Si a gracia de discusión por alguna razón de fondo se quisiera revivir el termino de reclamo este debería tener una connotación diferente a la queja, siendo el primero asociado a cobros facturados o aspectos de inconformidad cuantitativos y el segundo a inconformidades cualitativas con la prestación como quejas de funcionarios, incumplimientos de tiempos entre otros.

Por otra parte al indicar “PQR: Petición, queja, reclamo o recurso” la palabra o supone asemejar un reclamo a un recurso como sinónimos lo cual no constituye

el espíritu de la norma ya que en la siguiente definición de asemeja el reclamo a la queja.

II. Definición de Usuario – Artículo 3

Se desprende del proyecto que la finalidad de la Comisión es adecuar la definición a lo dispuesto en el denominado Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), puede generar altos inconvenientes, toda vez que el mismo tiene aplicación supletoria para el sector de las telecomunicaciones en virtud del RPU actual, al generar una definición de usuario adecuada a la de consumidor podría generar una aplicación directa del Estatuto, desconociendo la especialidad del Régimen establecido por la Ley 1341 de 2009, razón por la cual se debería mantener la definición actual del RPU.

Es pertinente aclarar a la CRC que existe un régimen especial dado por la Ley 1341 de 2009 y el mismo Estatuto del Consumidor en su artículo segundo¹ dispone como ámbito de aplicación solamente será aplicable cuando no exista regulación especial, el cual se encuentra dado en el Régimen de Protección de Usuarios derivado de la Ley 1341, razón por la cual la fundamentación dada de ajustar el régimen no prospera, en la medida en que los dos regímenes tienen diferente ámbito de aplicación, por cuanto el Estatuto de Consumidor es **supletivo en su aplicación**.

De otra parte es preciso que se aclare la definición de usuario propuesta cuando se refiere que la misma no esté ligada a su actividad económica.

¹ Ley 1480 de 2011. Artículo segundo. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente. **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.** Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.” (Negrilla fuera de texto)

- GRABACIONES

La regulación actual dispone que los proveedores deben tener disponible para consulta de los usuarios, en cualquier momento, grabaciones de las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios, y las respuestas dadas a través de la línea gratuita por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la fecha de notificación de la respuesta definitiva².

No obstante lo anterior, las Circular Única de la SIC, establece que el “proveedor deberá grabar por mes, todas las llamadas recibidas por la línea de atención gratuita y remitirla a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones dentro de los diez días calendario siguientes del mes, lo cual ha generado altos impactos en las empresas y en la propia Superintendencia, tanto para su almacenamiento como la entrega, dado el volumen de llamadas que se reciben en la línea gratuita.

En virtud de lo anterior, es preciso que se aclare que la finalidad de dichas grabaciones eran tenerse a disposición de los usuarios para los eventos de queja solamente y no para todas las peticiones.

De igual manera se requiere que se limite el tiempo de soporte de las grabaciones a un (1) mes, toda vez que dicho almacenamiento ha generado múltiples inconvenientes dado el tamaño de su capacidad.

Finalmente, a través del gremio Asomóvil, se realizó en días pasados, propuesta a la SIC, para que se remita un muestreo de la información que corresponda a las quejas de los usuarios, razón por la cual se solicita que la CRC tome en consideración dicha solicitud.

² Resolución 3066 de 2011. Artículo 46.

III. Definición de Promociones y Ofertas – Artículo 4

El proyecto establece la siguiente definición ***“Promociones y Ofertas: Ofrecimiento temporal de productos o servicios en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el usuario. Se entenderá también por promoción, el ofrecimiento de productos o servicios con un contenido adicional al inicialmente ofrecido, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.”*** (Negrilla fuera de texto).

Reiterando que el Estatuto del Consumidor tiene carácter supletorio, es pertinente que se mantenga lo dispuesto en el RPU actual toda vez que cumple con las características esenciales de fecha de iniciación, vigencia, información sobre condiciones, restricciones y almacenamiento del soporte probatorio.

Por otra parte se sugiere no incorporar dentro de esta definición a rifas, sorteos, concursos y otros similares ya que tales eventos no son propios de una promoción u oferta, de querer hacer relación a ellos se deberían generar en una definición independiente, sin perjuicio de la regulación particular establecida para la ejecución de rifas, sorteos y concursos.

IV. Empaquetamiento de Servicios – Artículo 18

En la propuesta regulatoria ya no se habla solo de informar los valores de cada servicio prestados individualmente, sino que se plantea que el proveedor del servicio debe informar:

- a. Características de cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan
- b. Los valores de cada servicio, si estos llegan a ser prestados individualmente
- c. Los valores de cada servicio, que son prestados de manera empaquetada

- d. El descuento aplicado, en cifras absolutas y porcentuales, sobre cada servicio ofrecido en la oferta empaquetada
- e. El valor total del plan empaquetado

El proyecto pretende obligar a individualizar los valores de los servicios que se ofrecen en paquete y discriminar el descuento que aplica a cada uno de ellos, sobre el particular se reitera que esto fue objeto de discusión en el desarrollo del actual RPU, toda vez que la naturaleza del empaquetamiento tiene impactos comerciales que hacen parte del Know How de la compañía y por tanto afectarían en el mercado el desarrollo de las ofertas empaquetadas.

La anterior información es considerada un secreto empresarial conforme lo dispuesto en la Decisión de la CAN 486 de 2000 artículo 260:

*“Se considerará como secreto empresarial cualquier información no divulgada que una persona natural o jurídica legítimamente posea, **que pueda usarse en alguna actividad productiva, industrial o comercial**, y que sea susceptible de transmitirse a un tercero, en la medida que dicha información sea:*

- a) **Secreta, en el sentido que como conjunto o en la configuración y reunión precisa de sus componentes**, no sea generalmente conocida ni fácilmente accesible por quienes se encuentran en los círculos que normalmente manejan la información respectiva;*
- b) **Tenga un valor comercial por ser secreta;***
- c) **Haya sido objeto de medidas razonables tomadas por su legítimo poseedor para mantenerla secreta.***

La información de un secreto empresarial podrá estar referida a la naturaleza, características o finalidades de los productos; a los métodos o procesos de producción; o, a los medios o formas de distribución o comercialización de productos o prestación de servicios.” (Negrilla fuera de texto).

De otro lado es pertinente que se aclare dentro del estudio de ofertas empaquetadas las razones de la presente modificación, el cual a la fecha se desconoce y por tanto hasta tanto no sea objeto de discusión no debería considerarse su modificación en el RPU.

De otra parte no son claros los argumentos de la presente modificación, toda vez que en el Régimen actual, se encuentra claramente diferenciado lo que le costaría al usuario en el evento de desconfigurar el paquete, razón por la cual no existe ningún tipo de impacto negativo para el usuario, lo cual hace menos evidente los fundamentos para tal modificación.

V. Solicitud de Servicios

El proyecto dispone en su artículo 16: *“SOLICITUD DE SERVICIOS. Cuando los proveedores de servicios de comunicaciones inicien la prestación de un servicio adicional al originalmente contratado, por solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, efectuada a través de cualquier medio verbal o escrito, los proveedores entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud, un escrito a través del medio físico o electrónico que elija el usuario, en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen la prestación del nuevo servicio o la modificación del servicio, las cuales constituyen una modificación del contrato.”* (Negrilla fuera de texto) Se sugiere modificar esta obligación de ratificar por escrito las solicitudes de modificación de condiciones, ya que resulta contraria al principio general del derecho que presume la buena fe, y al principio de eficiencia y agilidad que promueven las normas de descongestión, recientemente expedidas.

En la actualidad la regulación resulta suficientemente proteccionista de los derechos de los usuarios, dándole una relevancia importante al deber de información y estableciendo la carga de la prueba en cabeza del proveedor, por lo que el pacto de las condiciones ofertadas y aceptadas almacenando el respectivo soporte debe ser suficiente para probar el cambio y cualquier PQR

asociada a la negación del cambio o aplicación de condiciones diferentes debe ser puesto en conocimiento del proveedor para la revisión y respuesta que siempre debe ser soportada con los medios probatorios admisibles.

- **Cláusula Prohibida**

De otra parte el proyecto objeto de comentarios dispone adicionar al numeral 14.13 del RPU la prohibición de incluir en los contratos cláusulas que establezcan la presunción de cualquier manifestación de voluntad del usuario cuando se deriven obligaciones a su cargo, para lo cual se había establecido un procedimiento en el Régimen Actual, donde en el estudio que la Comisión desarrollo en su entonces, se encontró la necesidad de dar la posibilidad al usuario de ofrecer servicios adicionales a los inicialmente contratados cumpliendo requisitos rigurosos, tales como dar el servicio de demostración en forma gratuita por un periodo de facturación y la posibilidad de rechazo por parte del usuario a través de cualquier medio (entre otros); requisitos que hoy en día se vienen cumpliendo con los debidos soportes y que ha permitido que los usuarios gocen de nuevos servicios e incluso lograr la masificación del servicio de Internet objetivo principal del Plan Vive Digital.

En virtud de lo anterior, es importante que se elimine tal propuesta del proyecto regulatorio.

VI. Compensación - Artículo 21

El proyecto modifica el artículo 33 del actual RPU en cuanto a que elimina la presentación de la reclamación del usuario para que el proveedor verifique la compensación, lo cual genera una obligación imposible de cumplir, toda vez que en la mayoría de los eventos es indispensable que el usuario reporte la falla para saber de su existencia, razón por la cual se sugiere mantener el esquema como actualmente se encuentra establecido en el RPU.

VII. Oficinas Virtuales para los OMV – Artículo 26

El proyecto introduce un párrafo que excluye de la obligación de todos los proveedores de tener oficina virtual a los OMV, generando una asimetría injustificable respecto de los demás proveedores la cual no se encuentra fundamentada, razón por la cual tal exclusión se debe eliminar.

Los OMV deben atender PQR's como todos PRSTM, razón por la cual no se deben generar asimetrías injustificadas entre los proveedores, de lo contrario se deberá proceder con la eliminación de Oficinas Virtuales para todos los proveedores de redes y servicios.

VIII. Factura electrónica – Aceptación Escrita y en documento aparte Artículo 35

El proyecto establece que el medio de aceptación del usuario para autorizar el envío de la factura a través de mecanismos electrónicos sea escrito, en contravía de las disposiciones actuales de utilización de mecanismos electrónicos, razón por la cual es imperativo, teniendo en cuenta los nuevos mecanismos comerciales que la autorización sea grabada, partiendo de los principios de de la buena fe y agilidad que deben tener los procedimientos con base en normas de descongestión. Así mismo se contemple la posibilidad de que la autorización inicial se otorgue a través del contrato que es el documento en donde se plasman las condiciones contratadas y obligaciones de las partes de modo que el requisito de constituir un anexo al contrato no resulta ajustada a los principios ya mencionados.

De igual manera solicita se realice en documento aparte, hecho que se encuentra sin fundamento, toda vez que el argumento de transparencia, no evidencia que actualmente exista un estudio que determine que la misma sea entregable en documento aparte, máxime cuando la finalidad de la factura a través de medios electrónicos es la de utilizar las TIC's para tales efectos.

Es importante que tal solicitud sea eliminada del proyecto.

IX. Indicador de atención de SMS Queja – Artículo 30

El proyecto establece el siguiente indicador:

“53.4. Para la atención de SMS enviados al Código 85432 con la palabra “Queja” de los que trata el artículo 39 de la presente resolución:

- a) *El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se estableció comunicación con el solicitante, las cuales en un 90% no podrán ser atendidas en un tiempo inferior a las diez y ocho (18) horas siguientes a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra “QUEJA”, y el 10% restante en ningún caso en un término mayor a veinticuatro (24) horas. Este indicador debe ser medido con periodicidad mensual.”* (Negrilla fuera de texto)

El indicador propuesto es contradictorio respecto de la obligación dispuesta en el artículo 39 del mismo proyecto, toda vez que el mismo establece que a más tardar dentro de las 24 horas siguientes se deberá contactar al usuario, por tanto el indicador es más exigente que la obligación, que la misma al estar calculado en horas es aún más difícil su cumplimiento, razón por la cual se sugiere modificar dicho indicador.

X. ROAMING INTERNACIONAL

Conforme a lo dispuesto en el RPU actual² establece el procedimiento previa utilización del roaming en el exterior, donde se debe remitir al usuario un mensaje

² Resolución 3066 de 2011. Artículo 37. SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL. Los proveedores de servicios de comunicaciones sólo podrán activar los servicios de roaming internacional, previa solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario, en cuyo caso el usuario deberá elegir el tiempo que dure la activación del servicio. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 13 de la presente resolución, los proveedores de telefonía móvil

SMS informado el costo adicional al consumo o el costo de la disponibilidad del servicio que se genere por acceder a la red internacional, la propuesta actual pretende enviar al usuario a través del SMS la siguiente información:

- a. Minuto de voz*
- b. Mensajes cortos de texto –SMS- y Mensajes multimedia –MMS*
- c. Megabyte o valor por día del plan de datos, cuando este último aplique.*
- d. Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat).*
- e. Utilización de redes sociales.*
- f. Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, o si no tiene costo.*

Adicionalmente dicho mensaje contendrá la forma en que el usuario debe efectuar las marcaciones desde el país en el que se encuentra, hacia abonados fijos y móviles dentro y fuera del país.”

Sobre el particular se realizan las siguientes observaciones:

- Respecto de la información que se debe suministrar en estos SMS, se debe tener en cuenta que para los servicios de mensajes multimedia (MMS), chat y redes sociales, el cobro se realiza por Kbyte enviado o recibido a la tarifa del país en el que se encuentre el usuario. No se puede determinar una tarifa estándar para estos servicios, pues depende del consumo que realice el usuario.
- Es necesario que se establezca la tarifa en Kbytes y no en Mbytes, toda vez que existen usuarios que no consumen más de un (1) Megabyte.

deberán informar en los contratos las condiciones en que se activan y prestan los servicios de roaming internacional y, si aplican, la existencia de valores adicionales por su uso. Además, previa utilización de los servicios de roaming en el exterior, el proveedor deberá enviar al usuario un mensaje corto de texto -SMS- gratuito, informando el costo adicional al consumo que se genere en cada comunicación por el hecho de acceder a la red internacional o el costo que se genere por el hecho de tener disponibles los servicios de comunicaciones en el exterior, aún cuando en este último caso no se efectúen consumos.

- A través de SMS, sólo se está informando cómo se deben realizar las llamadas a Colombia, la anterior información requiere de desarrollos técnicos para su implementación.

“37.8 Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, información acerca de los instrumentos de que disponen los equipos terminales a través de los cuales el usuario puede directamente hacer un control de sus consumos del servicio de Roaming Internacional”

Sobre el particular, es preciso aclarar que los tarificadores de algunos terminales móviles, con coinciden con lo que se reporta los sistemas de facturación (Kbyte o Mbyte), toda vez que algunos se encuentran sincronizados de diferente manera y podría generar confusión en los usuarios.

Las disposiciones contenidas en el proyecto regulatorio sobre roaming internacional, requieren un término de implementación de seis (6) meses, de igual manera se aclara que dichos cambios generan altos impactos a los sistemas y plataformas actuales.

Con lo anterior dejamos expuestas nuestros comentarios y esperamos que los mismos aporten para el proyecto que se adelanta, de igual manera se solicita que previo a la expedición de algún tipo de modificación del RPU se conozca el estudio realizado sobre el RPU y se de el debate necesario teniendo el impacto que el mismo genera en el sector y no se expida un acto administrativo apresurado sin la debida discusión.

Cordialmente,



HILDA MARIA PARDO HASCHE

Representante Legal