

Bogotá D.C., Diciembre 07 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 modificatorio 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:

TELMEX COLOMBIA S.A. presenta para su conocimiento observaciones y comentarios al proyecto de la referencia, que son de alta importancia y aportan ampliamente al desarrollo del mismo.

Para la implementación de la Resolución 3066 de 2011, se realizaron altas inversiones por parte de las empresas, sin embargo en el proyecto propuesto se generan altos impactos en las modificaciones propuestas sin un amplio ámbito de discusión y con la ausencia de fundamentos y estudios que demuestren la necesidad de tales modificaciones.

Así las cosas, es pertinente que la CRC cuente con los estudios necesarios que demuestren que los cambios son conducentes y pertinentes, toda vez que una argumentación basada en transparencia y claridad no es suficiente, teniendo en cuenta que el Régimen fue expedido hace menos de un (1) año.

1. COMENTARIOS SERVICIO DE TELEVISIÓN

Revisada la Ley 182 de 1995, la cual se encuentra vigente no se observa facultad directa para que la CRC expida régimen de protección de usuarios en materia de televisión, razón por la cual se sugiere revisar detenidamente el ámbito de aplicación para que la unificación del régimen de servicios TIC's y TV no adolezca de vicios de nulidad.

Adicionalmente y tal como se ha expresado a la CRC en distintas oportunidades, no existe ningún tipo de justificación desde el punto de vista de mercados relevantes, para que los contenidos pago que puedan ofrecer los operadores de TV abierta a través de los subcanales digitales con la implementación de TDT, no les sean aplicables las mismas obligaciones que se le imponen a los operadores de TV por suscripción.

No existe diferencia para el usuario respecto de la señal que recibe a través de un subcanal digital de canales como HBO o Warner y la que recibe de un operador por suscripción, razón por la cual se generaría una asimetría injustificada entre operadores, que se encuentran en condiciones equivalentes.

1.1. Oferta de canales no caracterizada

“q. Para el caso del servicio de televisión por suscripción, la parrilla de canales que ofrece en cada uno de los planes, dicha información contendrá como mínimo el nombre del canal, si es decodificado o no y el género o categoría a la cual pertenece el canal.”

Respecto de lo transcrito en el artículo 9 del proyecto, se debe añadir que en todo caso la oferta de canales es no caracterizada lo cual tiene como consecuencia que el operador de tv por suscripción puede en cualquier momento retirar o añadir canales.

1.2. Interrupción del servicio

“ARTÍCULO 34. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la Resolución CRC 3101 de 2011, los proveedores de

comunicaciones que deban interrumpir la prestación de los servicios a su cargo, por un término superior a treinta (30) minutos, por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, deberán comunicar tal situación a sus usuarios por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación, utilizando para el efecto las facilidades del servicio contratado u otros medios masivos de información idóneos que garanticen el conocimiento de tal situación por parte de los usuarios afectados.”

Es pertinente aclarar que para el servicio de TV la interrupción es de todo el servicio y no de alguno de los canales.

1.3.Oferta caracterizada

“ARTÍCULO 125. SUPRESIÓN DE CANALES. *En los contratos de prestación del servicio de televisión por suscripción, se deberá incluir una cláusula en la que se indique si el plan contratado es general o caracterizado por algún canal o canales o género de canales.*

Si el usuario elige un plan caracterizado por algún canal o canales o género de canales, y el proveedor introduce cambios en la parilla de programación que impliquen variar dicho plan, el usuario podrá dar por terminado el contrato en los términos del artículo 15 de la presente resolución.”

Sobre el particular, debe acotarse este artículo indicando que el usuario podrá escoger la oferta caracterizada siempre y cuando el operador de TV la ofrezca.

1.4 Tipologías en el reporte de calidad en la atención de usuarios de televisión

Para el caso del reporte de calidad en la atención de usuarios de Televisión, es preciso aclarar que actualmente para este servicio no existen tipologías.

2. SERVICIOS TIC's

Sobre el particular es necesario que se expidan los estudios que argumentan los cambios establecidos en el actual RPU, así como que se den escenarios de amplia discusión de los mismos, toda vez que no se conoce el origen de los cambios propuestos ni los fundamentos de los mismos, con la finalidad que sean ampliamente discutidos por el sector.

2.1. Definición de Petición, Queja y Recurso – Artículo Tercero

El RPU actual había eliminado la definición de reclamo, y sustituido por el de Queja, sin embargo la propuesta de modificación lo incluye nuevamente, valga la pena acotar que tal ambigüedad ha generado altos impactos en la circular de instrucción de la SIC.

Es importante aclarar que no se puede dar el sentido de queja amplio, toda vez la misma debe estar ligada al servicio y no una simple manifestación de inconformidad, la CRC debe dar una definición de PQR ajustada a lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009.

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 de implementación que modificarla genera altos impactos en los niveles de capacitación de las áreas responsables.

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 es lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009.

2.2. Adecuación al Estatuto del Consumidor

La CRC argumenta como principal fundamento ajustar el RPU al Estatuto del Consumidor expedido por la Ley 1480 de 2011, sin embargo desconoce lo dispuesto en su artículo segundo, respecto de la supletoriedad del mismo, toda vez que cuando existe un régimen especial como el derivado de la Ley 1341 de 2009, debe ser este el que se aplique:

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.”¹ (Negrilla fuera de texto)

2.3. Definición de Promociones y Ofertas

“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.”

Es pertinente aclarar que las rifas, concursos no corresponden a promociones u ofertas, razón por la cual se deben eliminar de la definición.

2.4. Empaquetamiento de Servicios

“32.2. Ofrecer y prestar cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan, en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite, e informar:

- a. Características de cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan.*
- b. Los valores de cada servicio, si estos llegaran 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 incluido en la oferta empaquetada.*
- e. El valor total de plan empaquetado.”*

Tal y como se manifestó en el proyecto inicial del RPU, el descuento que se ofrece en un paquete es considerado un secreto comercial e industrial² y por tanto protegido, no se entiende

¹ Ley 1480 de 2011. Artículo segundo

² 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**

como se debe desconfigurar el paquete del servicio ofrecido cuando para el usuario es completamente claro el precio de cada uno de los servicios en el evento de no tenerlo en el paquete, tal y como se establece en el régimen actual, razón por la cual para el usuario es totalmente transparente los servicios ofrecidos en el paquete.

De igual manera se desconoce el resultado del estudio objeto de análisis de las ofertas empaquetadas que dieron origen a la anterior propuesta, razón por la cual es necesario conocer el estudio, sus argumentos técnicos, jurídicos y económicos para que los mismos sean controvertibles.

La anterior propuesta afecta directamente la oferta comercial de las mismas, de tal manera que las ofertas empaquetadas dejarían de existir y por tanto se generaría un alto perjuicio al usuario.

2.5 Compensación sin solicitud del usuario

*“**PARÁGRAFO:** Siempre que se presente una falta de disponibilidad del servicio, aún en los casos en los que el usuario no haya solicitado la compensación, el proveedor deberá de oficio analizar su procedencia e informar al usuario si hay lugar o no a la compensación.”*

La propuesta desconoce la realidad técnica de las empresas, toda vez que la mayoría de fallas no son evidenciadas sino hasta que el usuario las reporta, razón por la cual se generaría una obligación imposible de cumplir, de otra parte existen indisponibilidades del servicio que son ocasionadas por la acometida interna del usuario y por tanto no es responsabilidad del proveedor, casos en los que claramente no opera la compensación.

2.6 Eliminación de la obligación de las Oficinas Virtuales para los OMV

*“**PÁRAGRAFO:** El presente artículo no aplica para servicios prestados bajo la modalidad de operación móvil virtual.”*

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. (...) (Negrilla fuera de texto).

Como es de conocimiento de la CRC los proveedores incurrimos en altas inversiones y desarrollos técnicos para lograr la implementación de las oficinas virtuales y lograr una atención a los usuarios conforme a los requisitos de la regulación, no se entiende la razón de la exclusión de los OMV cuando por las características de su servicio deben atender y responder PQR, de igual manera tal exclusión generaría una condición de desigualdad no justificada en la medida en que las condiciones de los proveedores para el presente caso, son las mismas.

2.7. Factura electrónica – Documento aparte y Escrito

“ARTÍCULO 57. MECANISMOS DE ENTREGA DE LA FACTURA. *Los proveedores de servicios de comunicaciones deben ofrecer al usuario la alternativa de elegir el mecanismo a través del cual le entregarán la factura en las condiciones aquí señaladas, ya sea por medios físicos o electrónicos, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del usuario. Cuando se utilice la factura electrónica, lo cual es diferente a realizar la entrega por mecanismos electrónicos, deberán observarse las normas vigentes sobre la materia.*

En todo caso, la información del detalle de las facturas, cuando ésta se requiera por medios electrónicos, deberá suministrarse a través del mismo medio. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de los usuarios, salvo los corporativos distintos a los señalados en el párrafo primero del artículo 1° de la presente resolución, a solicitar en cualquier momento la entrega impresa de la copia de la facturación detallada de períodos de facturación específicos, sin ningún costo, al menos por una vez en cada período de facturación.

La autorización del usuario, en la cual manifiesta su voluntad de recibir la factura por medios electrónicos, sólo será aplicable cuando dicho documento conste en un anexo separado del contrato.”

Se evidencia un gran retroceso de la CRC en el uso de las TIC's solicitando que sea a través de un medio escrito así como en documento aparte, la justificación de transparencia dada en la pasada reunión del 23 de noviembre no es suficiente para generar tales modificaciones en los contratos actuales, se encuentra en contravía de la Ley de Comercio Electrónico y las grandes facilidades del envío de la factura a través de mecanismos electrónicos.

De igual manera desconoce los contratos realizados con los usuarios a través de mecanismos electrónicos como el dispuesto en el Call Center, razón por la cual se solicita eliminar la propuesta.

Con lo anterior dejamos expuestos análisis y comentarios realizados al proyecto, solicitando de igual manera que se de una amplia discusión del proyecto, tal y como se ha realizado por la Comisión cuando al RPU se refiere, teniendo en cuenta el impacto que el mismo genera no solo a las empresas sino a los usuarios.

Cordialmente,



HILDA MARÍA PARDO HASCHE

Representante Legal