

00 1 3 3 0 7 7



Medellín, 23 NOV 2012

Señores
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC-
Calle 59A – BIS N° 5-53 Piso 9 Edificio Link 7-60
Fax: 3198341
Email: consulta.usuarios3066@crcom.gov.co
Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios a Proyecto de Resolución por la cual se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011.

EDATEL S.A. E.S.P. se permite presentar, dentro del término otorgado, los comentarios al Proyecto de Resolución por la cual se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011, así:

1. El Capítulo III tiene como nombre "Trámite de peticiones, quejas y recursos y mecanismos de atención al usuario para los servicios de telefonía y acceso a Internet", de la misma manera el artículo 25 del Proyecto de Resolución que modifica el artículo 39 de la Resolución 3066 de 2011 hace referencia al "Derecho de Peticiones, quejas y recursos"; igualmente el artículo 27 del Proyecto de Resolución que modifica, entre otros, el numeral 47.2 de la Resolución 3066 de 2011, manifiesta que "Al momento de dar respuesta a la petición o queja presentada por el usuario, (...)", y finalmente el artículo 29 del Proyecto de Resolución que modifica el artículo 50 de la Resolución 3066 de 2011 expone que "(...) teniendo en cuenta que las decisiones de las peticiones, quejas o recursos, (...)" (*Negrilla fuera de texto*).

Siendo coherentes con el artículo 3 del Proyecto de Resolución, el cual modifica el artículo 9 de la Resolución 3066, en lo referente a la definición de queja: "Queja o Reclamo: Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario." Se considera que los artículos precitados deben guardar consonancia con esta definición y hacer referencia a "peticiones, quejas o reclamos y recursos".

2. El artículo 25 del Proyecto de Resolución que modifica el artículo 39 de la Resolución 3066 de 2011, y entre otros introduce a dicho articulado el siguiente párrafo: **PARÁGRAFO 2º:** Los proveedores deben disponer de mecanismos de atención preferencial en la recepción de las PQRs presentadas por parte de los infantes, las personas discapacitadas, los adultos mayores y los veteranos de la fuerza pública.

Se hace necesario aclarar el término de "atención preferencial", ya que ésta se identifica fácilmente en el escenario de las oficinas físicas, pero tratándose de canales virtuales o telefónicos su comprensión no es evidente.

1

Igualmente, en el citado párrafo se hace alusión a los "infantes", quienes de acuerdo con el artículo 34 del Código Civil son aquellos que no han cumplido siete años de edad y por lo tanto no están en capacidad de obligarse. Así las cosas, se hace necesario aclarar la inclusión de éstos en el párrafo.

Solicitamos aclarar la forma de identificación de los "veteranos de la fuerza pública".

Igual comentario exponemos para el artículo 45 del Proyecto de Resolución, que entre otros, introduce el artículo 105 a la Resolución 3066 de 2011 –Parágrafo 2°-.

3. El artículo 34 del Proyecto de Resolución modifica el artículo 57 de la Resolución 3066 de 2011 que hace referencia a que "(...) 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." Hacerlo en un documento aparte se hace muy dispendioso, porque sumado a la cantidad de documentos que en la actualidad deben ser manejados en forma separada como por ejemplo las cláusulas de permanencia, lo hacen difícil de manejar, tanto para el cliente como para la Empresa.

4. El artículo 45 del Proyecto de Resolución introduce las "DISPOSICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN". Se solicita se precise si a estas disposiciones les aplica el Código Único Numérico – CUN establecido en la Circular SIC 014 de 2011.

5. El artículo 116 de la Resolución 3066 de 2011 que es retomado por el artículo 45 del Proyecto de Resolución, exige publicar unos indicadores de atención al usuario para el servicio de televisión; en el mismo sentido el artículo 53 de la Resolución 3066 de 2011 solicita estas mismos indicadores para los servicios de telefonía e internet. De acuerdo con lo anterior, se hace necesario aclarar si estos indicadores deben publicarse por separado para los servicios de Internet y telefonía y para el servicio de Televisión o si por el contrario se puede hacer de manera consolidada. Esta última opción es considerada la más adecuada, ya que es difícil identificar algunos tipos de variables de los indicadores, por ejemplo cuando los usuarios desisten de la atención luego de haber solicitado el turno queda complicado identificar para que servicio estaban asistiendo.

6. En el Anexo I "Condiciones para la determinación de la compensación por falta de disponibilidad de los servicios de telefonía, de acceso a Internet y televisión por suscripción", se indica que "El proveedor deberá informar al usuario sobre la alternativa que éste tiene de optar por la compensación o dar por terminado el contrato, en este último caso, sin que por ello haya lugar al pago de las sumas asociadas a una cláusula de permanencia mínima, cuando se hubiese pactado dicha cláusula." A juicio de EDATEL, esta opción puede desvirtuar el motivo real de la compensación, pues se puede presentar la oportunidad para que los clientes retiren su servicio sin pagar la cláusula de permanencia, lo cual representa pérdidas para la Compañía.

De la misma manera, el Anexo I trae cambios significativos a la fórmula para compensar, razón por la cual se solicita que el tiempo de implementación sea lo suficientemente prudente para realizar las modificaciones pertinentes en los sistemas de facturación de la Compañía.

Adicionalmente, y con relación a la compensación por falta de disponibilidad en los servicios, el artículo 21 del Proyecto de Resolución que modifica el parágrafo del artículo 33 de la Resolución 3066 de 2011, menciona que la compensación debe realizarse a partir de la generación de la falla sin mediar queja del usuario. Bajo este esquema, se hace complicado para la Compañía saber exactamente cuándo se generó una falla, pues existen alarmas que indican que hay un inconveniente, pero no generan la suficiente certeza de que la misma se encuentre afectando el servicio del usuario.

7. En el artículo 31 del Proyecto de Resolución, que modifica el artículo 54 de la Resolución 3066 de 2011, se menciona que para usuarios empaquetados, se debe mostrar en la factura de forma detallada el valor de cada uno de los servicios desempaquetados, el valor del descuento por estar empaquetados, y el valor final de la oferta empaquetada. Hoy, la Compañía maneja los valores de los paquetes como tarifas, no como una tarifa full con un descuento, lo que implicaría realizar grandes cambios en las Decisiones Tarifarias, y las configuraciones a nivel de sistema.

8. Finalmente, aunque el artículo 43 de la Resolución 3066 de 2011 no fue objeto del presente Proyecto de Resolución, se considera este espacio pertinente para que se revise tal articulado en relación con la responsabilidad y los alcances en los casos allí plasmados, es decir, cuando hay interconexión de proveedores.

Cualquier inquietud adicional pueden comunicarse con la Abogada Natalia María Alzate Duque, al número telefónico (4) 3846413 o al correo electrónico nmalzate@edatel.com.co

Cordialmente,



BEATRIZ EZENA HENAO QUINTERO
 Gerente General (E) y Representante Legal

Elaboró: Natalia María Alzate D.
 Revisó: Beatriz Ezena Benítez O.

CRC	
Radicación :	*201234497*
Fecha :	23/11/2012 05:28:50 P.M.
Remitente :	EDATEL S.A. E.S.P.
Anexos :	
Asunto :	COMENTARIOS A PROYECTO DE RESOLUCION POR LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCION CRC 3066 DE 2011.