



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

Bogotá, D.C., 07 de diciembre de 2012

GAR- 018/2012

Al responder, por favor cite este número consecutivo.

Doctor

CARLOS PABLO MARQUEZ ESCOBAR

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A Bis No. 5-53. Edificio LINK Siete Sesenta Pisos 8, 9 y 10

Correo electrónico: consulta.usuarios3066@crcom.gov.co

Ciudad

Asunto: Comentarios al Proyecto de Resolución - Borrador “Por la cual se modifica la Resolución 3066 de 2011”

Respetado Doctor Márquez:

Una vez examinado lo dispuesto en el documento señalado en el asunto, y encontrándonos dentro del término establecido para hacerlo, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – ETB S.A. E.S.P. se permite remitir sus comentarios en los siguientes términos.

En primer lugar, sea esta la ocasión para resaltar el trabajo juicioso que ha venido realizando la Comisión en procura de integrar los regímenes de protección de los usuarios de los diferentes servicios de comunicaciones definidos en la Ley 1341 de 2009 y la Ley 182 de 1995, siendo consecuente con el ambiente de convergencia tecnológica que se sucede en la Sociedad de la Información, y en el cual el usuario, las más de las veces, opta por contratar servicios de forma empaquetada.

Resulta pertinente además que dicho régimen sea actualizado en atención a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”*, el Decreto Ley 019 de 2012, *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*, y por la Ley 1437 de 2011, *“Por medio de la cual se promulgó el Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo*

10



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

Contencioso Administrativo”, con lo cual se pretende una auténtica protección y garantía de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

Debemos manifestar que recibimos con beneplácito la intención de unificación de regímenes que con ocasión de la competencia que le fue asignada a la Comisión por el artículo 12¹ de la Ley 1507 de 2012, pretende el proyecto de resolución con respecto al servicio de televisión, sin embargo, por tratarse de una temática novedosa para la Comisión, destacamos que se requiere de una consideración especial. Frente a este punto en particular solicitamos claridad frente al marco jurídico que continuará vigente para el servicio de televisión.

Adicionalmente, como lo hemos venido manifestando en anteriores pronunciamientos de esta Empresa, resulta alentador que los diferentes entes de control se articulen con el fin de realizar trabajos conjuntos y abordar integralmente los principales temas que preocupan al sector, como en este caso lo es sin duda la actualización y unificación del régimen de protección de los derechos de los usuarios de todos nuestros servicios.

Comprendemos también que éste es apenas el inicio de esta ardua labor y que aún resta la discusión de múltiples temas que permitan acertadamente edificar un esquema verdaderamente integral y omnicompreensivo que nos siga acercando a una completa y real convergencia en todas sus dimensiones.

De manera complementaria, debemos decir que la coexistencia de autoridades diferentes para la definición de, por ejemplo, los recursos de apelación para cada servicio individualmente considerado, resulta una temática compleja que deberá ajustarse en un momento ojalá cercano, máxime cuando el empaquetamiento es la tendencia en cuanto a la contratación de servicios de comunicaciones. Así, hacemos hincapié en que el usuario de varios servicios empaquetados debe realizar dos tramites independientes y autónomos: uno ante la Autoridad Nacional de Televisión - ANTV- quien ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre el servicio de televisión y otro distinto frente a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC-, como autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los demás servicios de comunicaciones, lo cual trae de suyo confusiones e incomodidad para nuestros usuarios, y no se compadece con la intención de reducir los trámites que se suceden ante las instituciones, maximizar el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones ni armonizar íntegramente los regímenes

¹ “Artículo 12. Distribución de funciones en materia de regulación del servicio de televisión. La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) a que se refiere la Ley 1341 de 2009 ejercerá en relación con los servicios de televisión, además de las funciones que le asigna dicha ley (...)”



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

existentes en materia de protección de usuarios de los distintos servicios de comunicaciones.

Ahora bien, teniendo en cuenta que aún no se ha finalizado el proyecto de ofertas empaquetadas que ha venido adelantando la CRC, y que el mismo ha sido incluido en el borrador de la agenda para ser culminado en el primer trimestre del año 2013, reiteramos que este tema resulta de vital importancia para el sector y debe ser revisado de manera urgente. Para ETB, en su calidad de operador entrante del servicio de televisión, es especialmente relevante que este mercado esté normalizado y permeado por prácticas adecuadas de competencia. Los resultados de dicho estudio son verdaderamente cruciales para analizar una efectiva armonización de los regímenes existentes en materia de protección de usuarios de los distintos servicios de comunicaciones, por lo cual consideramos que sería prudente esperar los resultados del estudio para proceder a la revisión de del proyecto normativo que nos ocupa.

En este sentido invitamos a la CRC a reflexionar acerca de la conveniencia de modificar con relativa frecuencia el régimen de usuarios, especialmente porque la implementación de todos los cambios que esto implica (a partir especialmente de la expedición de la Resolución 1732 de 2007) ha representado para la compañía un gran costo económico, operativo y administrativo constante durante los últimos 5 años, y que de acuerdo con el proyecto en comentó seguirá con el mismo ritmo en los próximos años. Si bien reconocemos que el usuario debe ser protegido a través de normas estrictas, las mismas deben estar justificadas desde lo económico, no debe olvidarse que uno lo principios de cualquier regulación en el mundo es el de beneficio - costo, en los casos en que esta relación sea negativa es mejor abstenerse de regular.

Como ejemplo de lo anterior, es oportuno señalar a manera de ejemplo, los desarrollos adicionales y complejos que debe realizar la Empresa para cumplir con las exigencias regulatorias relacionadas con la solicitud de atención a través del envío de un SMS con la palabra "QUEJA", de la que trata el artículo 25 del documento que pretende modificar el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011. Aún cuando entendemos que la CRC considera pertinente incentivar y garantizar el uso de la opción para el envío de mensajes cortos de texto -SMS- por parte del usuario, para los PRSTM el procedimiento es verdaderamente engorroso y costoso.

Frente a la posibilidad de recibir por medio de mensajes cortos -SMS- quejas de los usuarios, encontramos que la misma obedece sin duda a un tema relevante, que incluso ya ha tenido un desarrollo regulatorio no solo por parte de la CRC sino incluso

ALB



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

por la misma SIC como ente de control que ha exigido la implementación de este mecanismo. Reiterando lo indicado anteriormente, siendo consecuentes con la implementación técnica a la que ha habido lugar, encontramos necesaria la unificación de los sistemas exigidos por todas autoridades del sector, velando de esta forma por la igualdad y la seguridad jurídica y también en respuesta a las plataformas técnicas y los recursos que han sido empleados por parte de los PRST.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el proyecto de Resolución propone diversas modificaciones al régimen de protección de los usuarios, a continuación presentamos nuestros comentarios generales y particulares, con el único fin de lograr una completa claridad del proyecto en cuestión.

En primer lugar y conforme al proyecto objeto de análisis, es menester entender cuál es la intención que acompaña a la CRC para hacer la diferenciación entre queja y reclamo, puesto que en el momento en el que son definidos en el proyecto de resolución ambos conceptos se definen de igual forma, siendo en ese orden de ideas innecesaria la adición conceptual que encontramos a lo largo del proyecto, y a su vez al remitirnos a las sigla es evidente que la misma no sufrió modificación alguna en el proyecto, con lo cual solicitamos respetuosamente a la CRC aclarar este punto.

Por otra parte, al analizar al artículo 3° de la Resolución en comento, mediante el cual se pretenden modificar y adicionar conceptos al artículo 9 de la resolución original, llama la atención que se incluye el de USUARIO como la *“Persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado servicio de comunicaciones para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial, cuando no esté ligada a su actividad económica.”* En atención a la misma, solicitamos a la CRC su aclaración frente el concepto de suscriptor, pues como se observa, la norma precitada asimila ambos conceptos y esta unificación ha conllevado graves problemas a nivel interno tanto para efectos de PQR´ s, como para algunos trámites.

Ahora bien, el artículo 16 del proyecto de resolución que propone modificar el artículo 26 de la Resolución 3066 de 2011, elimina de tajo la posibilidad de los PRST de ofrecer servicios adicionales a los contratados inicialmente por el usuario que hasta el momento le ha permitido al usuario conocer de primera mano la experiencia que el nuevo servicio le proporcionaría, y que de otra manera no podría comprobar a ciencia cierta.



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

Consideramos que con la restricción pretendida se impide la posibilidad de someter a la prueba de los usuarios nuestros nuevos servicios, lo cual es nuestra mejor herramienta para optimizar nuestro mercado. Así, solicitamos replantear esta modificación y en su defecto se establezca que una vez culminado el periodo de prueba del servicio adicional, se permita la aceptación de estos servicios adicionales de manera explícita por parte del usuario, manteniendo de esta forma las posibilidades comerciales que tenemos los PRST y garantizando a su vez los derechos y la voluntad de los usuarios.

De otra parte, en el artículo 21 del proyecto, que modifica el artículo 33 de la Resolución CRC 3066 de 2011, se pretende establecer que cuando se presente una falta de disponibilidad del servicio, aún en los casos en los que el usuario no haya solicitado la compensación, el proveedor de oficio deba analizar su procedencia e informar al usuario si hay lugar o no a la misma. Lo anterior resulta técnicamente imposible frente a aquellos casos en los cuales, por tratarse el servicio de telefonía fija por ejemplo, el PRST no puede tener el control total del estado de su red las 24 horas del día para cada uno de sus clientes individualmente considerados, razón por la cual requiere de su aviso para proceder a realizar el procedimiento de compensación.

Desde la óptica técnica, la gestión de las redes de cobre con las que cuenta la empresa no permite la identificación proactiva de todos los daños, cosa que de pretenderse, podría tener un costo aun no estimado, pues se requerirían sistemas de inventario y automatización complejos cuya implementación podría medirse en años, dada la capilaridad de nuestra red en la ciudad de Bogotá.

De acuerdo con lo anterior, consideramos poco realista la propuesta de compensar al usuario desde el momento de ocurrencia del daño, dado que en el mejor de los casos, esto es posible y de manera parcial, sólo cuando ocurren hechos masivos como la ruptura de un cable de 1.200 pares (por dar un ejemplo).

Aprovechamos este espacio además para que se dé la debida aclaración de cuál será el mecanismo a implementar para lograr que haya un código unificado para que el usuario lleve a cabo la presentación de su PQR. Llamamos especialmente la atención de la Entidad sobre la situación particular de los operadores móviles virtuales (OMV) que como ETB dependen de otro operador para la asignación del código que conforme al manejo de sus redes posibilite esta atención de PQR's a los usuarios. Así, además de generar un desgaste interno en los proveedores, adicionalmente produce un cambio en los sistemas que ya estaban en proceso de implementación para cumplir y respetar los derechos de los usuarios.



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

Frente al concepto de “mecanismos de atención diferencial” incluido dentro del proyecto en cuestión en su artículo 25, modificatorio del 39 de la Resolución 3066, solicitamos a la CRC aclarar cómo debe ser el manejo de este tipo de atención. ETB reconoce que es benéfico para los intereses de las personas que respondan a las características señaladas esta atención preferencial en la oficinas físicas, sin embargo es verdaderamente complejo por parte de los PRST hacer un seguimiento de este tipo de solicitudes preferenciales si se abriera la posibilidad de hacerlo en el contexto virtual, pues es irrealizable material y físicamente el control y clasificación de este tipo usuarios por medios virtuales. Es por lo anterior que solicitamos respetuosamente dicha aclaración conforme a la realidad material de los diversos centros de atención.

Ahora bien, en el mismo artículo comentado, podemos evidenciar la adición del párrafo 3, en los siguientes términos:

“PARÁGRAFO TERCERO. Los proveedores no podrán solicitar al usuario dentro del trámite de PQR’ s documentos que previamente le han sido requeridos, ni exigir la presentación de documentos autenticados.” (NFT)

Entendemos que esta adición responde al cumplimiento de la ley anti tramites que busca ser incorporada en la regulación dentro del proceso de unificación normativa, sin embargo consideramos que con esta modificación se están desconociendo algunos procesos que se presentan como parte de la relación usuario-Empresa, como son los poderes generales que conforme a la ley, más explícitamente el código General del Proceso, se exige su constitución por escritura pública. Así, este párrafo debe ser considerablemente modificado, para lo cual sugerimos el siguiente texto:

“Los proveedores no podrán solicitar al usuario dentro del trámite de PQR’ s documentos que previamente le han sido requeridos, ni exigir procesos engorrosos para los usuarios que no sean previamente exigidos por la ley.”

Lo anterior cobra aún más importancia considerando que en algunos casos es indispensable solicitar que para los documentos que hagan las veces de autorizaciones para actuar en nombre de otros se permita la exigencia de algunas formalidades, ya que se han generado en la realidad jurídica de la Empresa investigaciones penales (presuntos fraudes documentales y procesales) y administrativas que pueden entorpecer las actividades propias de la misma e incluso vulnerar los derechos de los usuarios y de las demás personas que sean objeto de



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000
NIT. 899.999.115-8

conductas deshonestas que no deben ser permitidas por las autoridades y que son el resultado en algunas oportunidades de concesiones normativas injustificadas.

Finalmente, en lo que tiene que ver con la modificación del artículo 57 de la Resolución 3066/2011, es necesario señalar que frente a la entrega de la factura por medios electrónicos el proyecto una vez más restringe desproporcionadamente a los proveedores al exigir que para aceptar la factura por medios electrónicos se entregue un documento (físico o electrónico) anexo al contrato inicialmente celebrado. Para ETB es claro que si bien esta aceptación debe darse de forma expresa por el usuario, no encontramos la razón por la cual se pretende abolir la posibilidad de hacerlo de manera verbal por medio del call center, cuando este mecanismo tiene la posibilidad de respetar los derechos de los usuarios, puesto que la llamada es grabada y la aceptación a su vez expresa, de manera que no resulta lógico que la regulación dé un paso hacia atrás cuando ya se había reconocido a la línea gratuita de atención al usuario como un medio idóneo y eficaz para recibir cualquier tipo de petición, consulta o reclamo que tuviera el usuario. Es por lo anterior que rogamos a la Comisión que revise este punto y reconozca el avance de tener a la línea gratuita como un medio eficaz para este tipo de manejos en pro del usuario, en atención al Decreto anti trámites, e incluso en relación con el ahorro de papel y la protección al medio ambiente.

Esperamos que nuestros comentarios sean de tenidos en cuenta para el feliz término y la publicación definitiva del proyecto de Resolución en desarrollo, quedamos de antemano atentos a cualquier comentario o tramite adicional.

Agradecemos su atención y colaboración,

Cordialmente,

GERMAN DARIO ARIAS P.

Gerente de Asuntos Regulatorios

VICEPRESIDENCIA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS