

Barranquilla, 7 de diciembre de 2012

Señores:

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59ª Bis N° 5-53 Edificio Link Siete Setenta Link Piso 9

Bogotá D.C.

Ref.: Comentarios al borrador del proyecto de resolución por la cual se modifica la resolución CRC 3066 de 2011

iReciban un cordial saludo!

Estando dentro del término publicado por la CRC a través de su página web METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, METROTEL S.A. ESP. se permite allegar los siguientes comentarios que a continuación se relacionan al proyecto por medio del cual se pretende actualizar el régimen integral de protección de los derechos de los usuarios.

1.- Con relación al artículo 2º del proyecto de resolución que me permito transcribir:

ARTÍCULO 2. Modificar en lo pertinente lo dispuesto en el artículo 6º de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 6. PRINCIPIO DE INFORMACIÓN. *"En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones, las tarifas en que se prestan los servicios, **condiciones de empaquetamiento** de los servicios cuando a ello haya lugar y **los riesgos de los equipos terminales cuando estos atenten contra la salud, la vida o la seguridad.**" (Negrilla y cursivas son mías).*

Preguntas:

1.1 ¿Se debe adicionar a la información que se le brinda al usuario, por los diferentes medios de divulgación, alguna anotación sobre este tema? Si ello fuere así, quien suministra o define la información sobre los riesgos que podrían generar los equipos terminales a la salud - pues a juicio de la empresa- no se generarían en ningún caso este tipo de riesgos contra la vida o la integridad física de las personas?

1.2 Cuando se habla de *condiciones de empaquetamiento* a que exactamente se refiere el término **condiciones** (marco)

2.- Con relación al artículo 4º del proyecto de resolución que dice: **"ARTÍCULO 4.** *Adicionar las siguientes definiciones al artículo 9º de la Resolución CRC 3066 de 2011, las cuales quedarán de la siguiente manera:... TARIFA: Valor que cobra el proveedor por la prestación del servicio y/o por los equipos suministrados para la prestación del servicio. Dicho valor debe estar expresado en pesos colombianos y debe incluir de manera global todos los impuestos y costos adicionales..."*

Pregunta:

2.1 En la definición de tarifa a que se refiere cuando se habla de costos adicionales ¿que deben incluir exactamente esos costos adicionales? La anterior pregunta obedece a que el término en sí mismo es muy amplio teniendo en cuenta que cada caso es muy particular y dichos costos sólo se definen en terreno al momento de la instalación del servicio. Sería muy difícil y probablemente aumentaría la tarifa si se pretendiera realizar una modelación de los posibles costos a la media de los usuarios.

3.- Referente al artículo 5° del proyecto de resolución que dice:

"ARTÍCULO 5. *Modificar el literal r del numeral 10.1 artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:*

r. Conocer claramente las reglas que aplican a los servicios que se prestan en forma empaquetada, en especial los valores individualizado de los servicios que se ofrecen bajo esta forma y el descuento que aplica para cada uno de los servicios empaquetados, en los términos del numeral 32.2 del artículo 32 y el párrafo del artículo 54 de la presente Resolución. Adicionalmente el usuario deberá conocer sus derechos, especialmente, el derecho a PQRs ante un único proveedor, cuando dos (2) o más prestan los servicios que forman parte del empaquetamiento."

3.1 Solicitud: En relación al ARTÍCULO 8. Del proyecto que dice: Modificar el numeral 11.3 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:- Se entiende que la intención de la reforma, es la mayor transparencia al usuario pero es inconveniente desde el punto de vista comercial y publicitario, puesto que la información es vasta al momento de incluir las condiciones y restricciones. Podría señalarse sólo uno de los requisitos o bien la rebaja porcentual o bien el descuento en pesos.

4.- Con referencia al artículo 8° del proyecto que dice:

"11.3. *Informar al usuario en el momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, los riesgos relativos a la seguridad de la red, al servicio contratado y/o al empleo de los equipos suministrados para la prestación del servicio, los cuales vayan más allá de los mecanismos de seguridad que ha implementado el proveedor para evitar su ocurrencia y sobre las acciones a cargo de los usuarios para **preservar la seguridad de la red, de las comunicaciones, y de la salud del usuario.***

Para tal efecto, el proveedor deberá explicarle al usuario lo siguiente: "Señor usuario, usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratado(s), y/o los equipos suministrados para la prestación del servicio, los cuales son..."

Pregunta:

4.1 ¿Que quiere decirse con "preservar la seguridad de la red, de las comunicaciones, y de la salud del usuario? " Habría que ser más específico con la terminología, el artículo quedad muy amplio a criterio del desarrollo de los empleados.

5.- Comentarios al ARTÍCULO 9° que añadiría el literal q al numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

*... "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."*

Pregunta:

5.1 ¿La información de los decodificado es en la parilla que el usuario ve en la página web o se refiere a un anuncio en la Tv cuando el usuario hace uso del control remoto para cambio de canales?

6.- ARTÍCULO 10. Modificar el literal e del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"e. Procedimiento y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos o Recursos –PQRs-."

6.1 Comentario: Teniendo en cuenta que adicionan la palabra "Reclamo" se debe cambiar toda la información a presentar a los usuarios, las presentaciones en la página web, publicidad etc... donde se mencione la palabra PQR. Ello trae sobrecostos y traumatismos al interior de las empresas pues se impactan varios procesos.

7.- Con referencia al ARTÍCULO 25. Modificar el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 39. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS."

PARÁGRAFO SEGUNDO 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.

Pregunta:

7.1- Que se considera como reclamos de infantes y a partir de que edades estas pueden solicitar un PQR?

7.2- Como en la línea de atención al usuario se pueden identificar estas personas para brindar el trato preferencial al cual hablan y en los Centros de Atención al Cliente, como se identifican a los veteranos de la fuerza pública?

8.- Con respecto al artículo ARTICULO 45: Modificar la denominación y el contenido del Título III de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"TÍTULO III.DISPOSICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN
ARTÍCULO 116. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

Pregunta: Se deben especificar los indicadores de Soporte TV de ahora en adelante por aparte ante la SIC solamente?

9.- Parece excesivo el tema de los mensajes de textos en los operadores móviles respecto de la queja, en el sentido de tenerle que asignar un número diferente al CUN. Esto crearía confusión al usuario en vez de facilitarle su proceso de reclamación. Además de crear otro procedimiento adicional a los ya establecidos a las empresas.

En los anteriores términos enviamos los comentarios.

Cordialmente:

KIRA TORRENTE ALBOR
Asistente Secretaría General