

Bogotá D.C., 7 de Diciembre de 2012.

CA-01821

Doctor
CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES-CRC-
Calle 59 A BIS No. 5-53 piso 9. Edificio Link Siete Sesenta
Bogotá, D.C.

ASUNTO: Comentarios a la propuesta regulatoria "*Por la cual se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011*", orientada a la actualización del Régimen Integral de Protección al Usuario.

Respetado Doctor Márquez:

Estando dentro del plazo fijado por la CRC para la remisión de comentarios, respecto de los documentos publicados el 8 de Noviembre de 2012, como parte del proyecto en mención, por medio de la presente remitimos los comentarios y las dudas que nos surgen en relación con la propuesta regulatoria del asunto.

El documento soporte y el artículo 23 del Proyecto de Resolución, el cual modifica el artículo 37 de la Resolución 3066 de 2011, señalan que previa la utilización de los servicios de roaming en el exterior, los "*PRST móviles deberán enviar al usuario uno o varios mensajes cortos de texto, de forma gratuita, 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, aun cuando en este último caso no se efectúen consumos*" (Artículo 37.7) Cabe anotar que en este caso, el PRST es quien debe asumir los costos generados por los mensajes de texto gratuitos que debe enviar al usuario en razón del servicio de roaming nacional, incluso cuando el usuario no efectuó consumo alguno.

Lo anterior, genera un fuerte impacto económico para los PRST entrantes al mercado. Por ello, se sugiere a la CRC analizar el costo que para el PRST genera lo anterior, pues si bien es cierto, que es deber de éste informar al usuario de forma clara y precisa los aspectos relacionados con su consumo, esa información podría estar contemplada en la página web del PRST, con fácil acceso para al usuario, sin que en ese caso, el PRST se vea sometido a asumir costos, que resultarían económicamente perjudiciales, ya que la cantidad de información que sugiere el documento en mención, supone que los éstos deban enviar más de un mensaje de texto para cumplir con la entrega de dicha información, generando como ya fue mencionado, costos excesivos.

El artículo 109 del Proyecto de Resolución, y el documento soporte, sugieren que los PRST deben establecer oficinas físicas de atención al usuario en todas las capitales del departamento en las cuales presten sus servicios. En este punto al igual que el anterior, cabe anotar que para los PRST entrantes, cumplir con dicho requisito resulta bastante oneroso, en mayor medida si se tiene en cuenta, que el sector TIC, es un sector basado en economías de escala, en las cuales, la inversión que hace el PRST, en

principio genera más costos que beneficios, pues si bien los costos que debe asumir para entrar en el mercado, son recuperados posteriormente, al generarse un costo medio de largo plazo con comportamientos sistemáticamente decrecientes¹, los costos de infraestructura y adecuación que implica dicha entrada, impide al PRST contar con oficinas físicas en todas las capitales de departamento donde presta sus servicios.

Consideramos oportuno el momento para modificar este artículo del proyecto de resolución y de paso el artículo 44 de la Resolución 3066 de 2011 en el sentido de definir que los proveedores solo estarán obligados a contar con estas oficinas físicas cuando tengan un determinado número de usuarios o la cobertura en más del 80% de los municipios del departamento respectivo. Lo anterior con el objetivo de evitar cargas administrativas y operativas que se constituyen en barreras de entrada para los operadores entrantes.

Adicionalmente, el establecimiento de oficinas físicas se convierte en una contradicción con los lineamientos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y sus objetivos de progreso y minimización de trámites, pues con el establecimiento de oficinas virtuales, lo que se pretende lograr, es que los usuarios no tengan que acercarse a las oficinas físicas, para realizar sus trámites.

Por otra parte, tanto el documento soporte como el proyecto regulatorio establece que *“los Proveedores del servicio de telefonía móvil (incluidos los operadores móviles virtuales) deben disponer de una opción gratuita para el envío de mensajes cortos de texto, por parte del usuario, de la palabra QUEJA, con el fin de informar al proveedor la intención de presentar una queja o reclamo sobre el servicio. Una vez el usuario envía dicho mensaje, el proveedor tiene la obligación de llamar al usuario, a más tardar el día hábil siguiente para conocer en detalle la queja del usuario”*. Frente a lo anterior, sugerimos a la CRC tener en cuenta varios aspectos: en primer lugar, en ocasiones el número de quejas y/o reclamos pueden llegar a superar la disponibilidad que el PRST tiene para dar respuesta en tan corto tiempo al usuario.

En segundo lugar, se establece que *“los proveedores de manera inmediata al recibo del mensaje del usuario con la palabra QUEJA, deben enviar un mensaje corto de respuesta, indicando el número de registro de la solicitud de atención e indicando que se contactara con el éste antes de que transcurran 24 horas”*. Esta situación genera al PRST un costo ilimitado que deberá asumir, en razón a la respuesta que debe dar a todos los usuarios que presenten quejas. Asimismo, como ya fue mencionado, el tiempo establecido para contactar al usuario es bastante corto, ya que en ocasiones el número de quejas que pueden llegar a presentarse en un mismo día puede ser bastante alto.

Como complemento de lo anterior, en los documentos mencionados se establece la posibilidad de incluir dentro de los indicadores de atención al usuario, establecidos en el artículo 53 de la Resolución CRC 3066 de 2011, *“la creación de un indicador que evalúe la oportunidad con la que el proveedor establece comunicación con el usuario, luego de que este ha informado la intención de presentar una reclamación a través del envío de un mensaje de texto. En este mismo contexto, se menciona la posibilidad*

¹ MULLER Alberto, PERDOMO Javier. Artículo: El fluctuante concepto de economías de escala: algunas hipótesis de investigación. Universidad de Buenos Aires (Argentina).

87


de que las solicitudes sean atendidas en un tiempo inferior a veinticuatro (24) horas". Consideramos que con este indicador, se generaría una carga adicional para el PRST, quien en muy poco tiempo, deberá dar respuesta a la queja presentada por el usuario. Como fue mencionado, en frases anteriores, el término establecido para esta obligación es bastante corto, y el indicador con el que sería medida la respuesta al usuario, resultaría aun más exigente y perjudicial para el PRST, sin que necesariamente esto implique un mal servicio para el usuario o la desatención de su queja.

Se sugiere atentamente a la CRC que en el artículo 46 del proyecto de Resolución, que adiciona el artículo 130 a la Resolución 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente forma: "**ARTÍCULO 130. REPARACIÓN DE DAÑOS.** El proveedor de servicios de comunicaciones responderá por los daños materiales que ocasione directamente o a través de sus subcontratistas, en el domicilio del usuario, con ocasión de la instalación del servicio. El trámite para obtener la reparación de los mismos se podrá adelantar a través de los trámites de peticiones, quejas, reclamos o recursos establecidos en la presente resolución", se aclare que el Proveedor de Servicios de Comunicaciones deberá responder por los daños materiales que ocasione directamente o a través de sus subcontratistas, en el domicilio del usuario, con ocasión de la instalación del servicio, siempre y cuando este hecho sea demostrado por el usuario.

Cordialmente,



SANDRA MONROY SUÁREZ
Representante Legal Suplente
TV Azteca Sucursal Colombia

Elaboró: A. Ospina 
Revisó: J. Díaz 