

Bogotá, 23 de noviembre de 2012

Doctor

CARLOS PAULO MÁRQUEZ

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A Bis No. 5-53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta

Ciudad

Referencia: Comentarios Proyecto de Resolución "Por la cual se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011"

Respetado doctor Márquez:

Con relación al proyecto de resolución de la referencia, publicada para comentarios de la industria, UFF MÓVIL S.A.S ("Uff") con el presente escrito hace los siguientes:

1. Teniendo en cuenta la importancia que tiene el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones en cuanto a su exigencia de cumplimiento por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, consideramos importante que las propuesta de modificación de las definiciones relacionadas con "PQR", "Queja" o "Reclamo", sean consistentes o iguales y se extiendan a las previstas en las circulares o resoluciones expedidas por los organismos de vigilancia y control, pues hoy no son las mismas por lo que vale la pena unificar para que, por ejemplo, se tengan definiciones y criterios de entendimiento unificados sobre

las decisiones que son objeto de recursos por parte de los usuarios de conformidad con lo que en esta materia establece la Ley 1341 de 2009.

2. Apoyamos la propuesta de la CRC respecto de hacer énfasis en los canales virtuales para atender los usuarios de los OMV, tal y como se definen en el proyecto de resolución (Artículo 26 que adiciona un párrafo al artículo 44), en la medida que es consistente con la actividad propia de este tipo de operaciones y su especial modelo de negocio en donde la exigencia de la norma vigente en cuanto a tener directa o indirectamente oficinas físicas en las capitales de los departamentos estaba menguando sustancialmente su viabilidad operacional y financiera en el corto plazo.
3. Si bien uno de los objetivos que tiene el proyecto de norma en comento es la de actualizar el régimen de protección del usuario de los servicios de comunicaciones al Estatuto del Consumidor, no consideramos conveniente adecuar la definición de usuario a lo mencionado en dicho Estatuto, tal y como lo propone el proyecto de resolución, en especial establecer la condición del disfrute o la utilización del servicio a que no esté ligado a su actividad económica. En efecto, este condicionamiento para ser considerado o no usuario de servicios de comunicaciones es, por un lado, difícil de escindir en el caso de las comunicaciones que realizan los usuarios personas naturales y, por otra parte, se podría entender que las personas jurídicas nunca tendrían la condición de usuarios de los servicios de comunicaciones, por no generarse una relación típica de consumo al estar siempre ligado el disfrute o la utilización del servicio a su actividad económica.
4. Es de gran importancia que la CRC adapte en algunos apartes del Anexo 1, “Condiciones para la determinación de la compensación por falta de disponibilidad de los servicios de telefonía, de acceso a Internet y televisión por suscripción” a la realidad o naturaleza que tienen los Operadores Móviles Virtuales, pues si bien existe entre estos una relación de prestador de servicios de comunicaciones con el usuario, los OMV no tienen control sobre la red del operador de red.

En este sentido, por ejemplo, debería imponerse la obligación a los proveedores de servicios de comunicaciones que tienen red de informar de manera inmediata la falta de disponibilidad del servicio al OMV con el que tienen contrato, para que este, igualmente, pueda determinar si hay lugar o no a la compensación de que trata el artículo 33 a sus usuarios por las distintas causas que se dan y, que, a su vez, la regulación prevea desde ahora la necesidad o el derecho del OMV a ser igualmente

compensado de manera ágil por la no disponibilidad del servicio que tenga origen en fallas en la red de su proveedor de red.

Cordialmente,



Santiago Aldana Sanín

Presidente

UFF Móvil SAS

CRC	
Radicación :	*201234496*
Fecha :	23/11/2012 04:18:37 P.M.
Remitente :	UFF MOVIL
Anexos :	
Asunto :	COMENTARIOS PROYECTO DE RESOLUCION "POR LA CUAL SE MODIFICA LA RES CRC 3066 DE 2011.