

Bogotá D.C. , 7 de diciembre de 2012

01-70-07-12-2012-00097937

Doctor

**CARLOS PABLO MARQUEZ**

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Ciudad

Referencia: Comentarios Proyecto de Resolución por la cual se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 (Régimen de Protección a los usuarios-RPU-).

Respetado señor Director:

Con la mayor consideración de respeto en esta oportunidad queremos manifestar a la CRC la inconveniencia de expedir una modificación de la envergadura planteada a la Resolución 3066 expedida recientemente en marzo de 2011, sin haber revisado cuál fue el impacto de su entrada en vigencia frente al servicio al cliente y la protección al usuario.

Uno de los puntos críticos de la regulación es la ecuación resultante de lo dispuesto por el regulador y el costo de la implementación, debiéndose revisar el impacto de la regulación del RPU, para lo cual existen metodologías como la de *Regulatory Impact Analysis* (RIA). Por esto lo mínimo que debe asegurar el regulador es verificar cuál ha sido los efectos de la normatividad frente a la premisa fundamental de satisfacción al usuario.

Hacemos una invitación a pensar en el RPU como una herramienta que aporte a la satisfacción eficiente de los usuarios. Esto se logrará pasando de un enfoque de regulación casuística, vigilancia de procesos y reportes minuciosos hacia uno que fomente la innovación en los canales de atención, para hacer las cosas más fáciles, comprensibles y simples para el usuario, asequibles en tiempo y recursos y con soluciones razonables.

Claramente este objetivo no se logrará si en tan corto tiempo de expedida la Resolución 3066, se establecen nuevos procesos y requisitos que impactan el back de servicio al cliente y la relación directa con el cliente, que a la vez suponen mayores costos para la prestación del servicio. Es importante mencionar que según una primera revisión de impacto, este proyecto de resolución impactaría 21 procesos en sistemas de información y 82 procesos de servicio al cliente, comparable con el impacto que tuvo la Resolución 3066, generando para la empresa cuantiosos costos de análisis, desarrollo, implementación y ajustes.

Si a esto se suma, la regulación expedida por la SIC mediante circulares 13 y 14 de 2012, el balance es un servicio al cliente en telecomunicaciones sobre-regulado, con criterios casuísticos y falta de claridad en competencias y alcance de las mismas por las autoridades correspondientes. Esto hace indispensable una revisión a fondo por la CRC.

Por las mismas razones, consideramos que es vital analizar el RPU con una visión integral. Téngase en cuenta que en lo corrido del 2012 además del proyecto de modificación del RPU (2013), se publicó una consulta sobre un esquema adicional de compensación a usuarios por calidad de servicios móviles y en el 2013 se anuncia modificación al régimen de cláusulas de permanencia mínima, asunto este que también está siendo objeto de estudio en el Proyecto de ley 161 C/12 que cursa actualmente en el Congreso de la República.

Las consideraciones anteriores notan la necesidad de que cualquier determinación de modificación del RPU se posponga hasta finales de 2013, previa la realización de un proceso de socialización y participación con las entidades, proveedores, usuarios y las revisiones de impacto mencionados.

No existe ninguna justificación ni preparación suficientes para expedir una modificación de esta envergadura para el 2012. Los cambios normativos realizados por las leyes que tienen efecto en la relación con el cliente, como son el estatuto del consumidor y la nueva normatividad administrativa, aplican desde su expedición así no hayan sido incorporadas aún en la regulación. La unificación del régimen de TV y TIC, deberá hacerse con cuidado y no de la forma planteada que generaría mayor confusión al usuario por la convivencia del RPU de televisión en la resolución CRC y otras normas del Acuerdo 11 de 2006.

Un punto fundamental y en lo que hemos sido reiterativos es motivar y hacer obligatorio el uso de medios electrónicos y celulares para envío de comunicaciones y contratos, con lo cual se optimizaría el cumplimiento del principio de protección del medio ambiente. Consideramos que el mayor impacto que ha tenido la Resolución 3066 es en materia de medio ambiente, en tanto por la expedición de nuevos documentos se está teniendo un gran consumo de papel<sup>1</sup>, lo que va en contra de la normatividad aplicable sobre la materia a la que nos referimos en el anexo 2 de este documento. Además cada cambio normativo nos obliga a desechar material ya existente, representando costos y re-procesos y afectación al ambiente.

En el anexo 1 comentarios específicos a esta propuesta regulatoria.

Esperamos que los presentes comentarios sean considerados en procura de un régimen de protección al usuario que garantice la estabilidad, claridad y la mejora efectiva en la relación del servicio al cliente.

Cordial saludo,



**JAIME ANDRES PLAZA FERNÁNDEZ**

Gerente de Regulación y Relaciones Institucionales

<sup>1</sup> Sin contar con la correspondencia que enviamos al cliente por modificaciones y notificaciones, sólo por concepto de estipulaciones contractuales, anexo de permanencia y constancia de instalación, se imprimen 19 hojas por lado y lado por cada cliente nuevo.

## ANEXO 1 COMENTARIOS PROYECTO DE RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN CRC 3066 DE 2011

### 1. Análisis de impacto del proyecto de norma: La satisfacción al cliente debe ser la premisa fundamental del RPU

Uno de los elementos fundamentales de esa revisión es que se definan los objetivos de regulación. En esta premisa la satisfacción del usuario debe verse desde un ámbito más integral, no sólo desde la perspectiva de que toda su relación este regulada con procesos minuciosos sino que se facilite la interacción operador--usuario. El operador no debe verse como un actor que atenta contra el usuario, porque su razón de ser es satisfacer sus necesidades dando un buen servicio.

**La satisfacción al usuario debe ser la premisa del RPU**, tal y como lo muestra el estudio BEST CUSTOMER EXPERIENCE, Benchmark Experiencia de Cliente de Telecomunicaciones en Colombia, IZO, Octubre 2012, del cual se destaca la necesidad en este país de generar mayor flexibilidad en la relación cliente- empresa y de incentivar el uso de nuevos canales. Esto redundará en un cliente satisfecho y una atención óptima y eficiente al cliente. Transcribimos algunas de sus conclusiones:

“El sector en general debe trabajar para abrir la participación y transformar la comunicación con sus clientes, haciendo más visible el valor que entrega, tanto en lo que respecta a la percepción de la marca como en relación a los productos y servicios”.

“(…) es necesario profundizar en el modelo de interacciones. Los clientes demandan mayor flexibilidad a la hora de relacionarse con las compañías y una mayor capacidad para resolver sus necesidades. Los resultados del sector muestran más adelante que la mayoría de los clientes utiliza fundamentalmente el canal telefónico, teniendo una gran oportunidad en el canal web”.

“Los clientes son multicanal y demandan de la compañía una mayor flexibilidad en el modelo de relación. Esta es la principal conclusión que se desprende del análisis de las preferencias y comportamientos de los clientes en relación al uso de los canales” (…).

“El cliente se siente cómodo y satisfecho con modelos de autoservicio que estén diseñados pensando en él y no tanto con aquellos que sirven más a los propósitos de la compañía. Así, el autoservicio web genera una buena experiencia y en muchos casos es la primera opción de contacto del cliente para muchas interacciones. Sin embargo, los sistemas IVR son percibidos como barreras al acceso en lugar de como herramientas de resolución”.

“Los nuevos canales y la multicanalidad tienen un impacto positivo en la experiencia del cliente, ya que el cliente controla la relación y elige la forma que más le conviene en cada momento para interactuar con la compañía

“Sin embargo, al tomar mayor responsabilidad el cliente en la resolución a través de los canales de autoservicio de las interacciones más simples, esto transforma también el nivel de exigencia en los canales más personales que tienen que estar preparados para resolver interacciones más complejas y agregar un valor a la interacción.” (…)

“Para generar un modelo multicanal que se encuentre alineado a las expectativas de los clientes y las necesidades de eficiencia en la gestión de las compañías, éstas deben



diseñar sus procesos y canales de forma que el esfuerzo y el valor obtenido estén en relación al coste que la interacción tiene para la compañía y para el cliente”.

En segundo lugar, **debe medirse el impacto de la regulación RPU**. Para ello, las medidas que se establecen deben ser razonables y proporcionales a los objetivos que se pretenden. El equilibrio entre protección al medio ambiente, eficiencia en el servicio y la protección al usuario, deben ponderarse para buscar una regulación que beneficie a todos los actores y la satisfacción efectiva del cliente.

Debe partirse de un diagnóstico de cada problema, verificar sus causas, y enfocarse en las soluciones y medidas conducentes para su solución. Las mejoras de un servicio al cliente, parten de darle prioridad al factor más valorado por el cliente y las empresas: la simplicidad. Claramente este factor no se tiene en cuenta con la creación de nuevos procesos y requisitos o con regular en forma minuciosa la relación. Este punto tiene especial relevancia, porque la CRC en el proyecto de Resolución frente a algunas normas no muestra cuál es el problema detectado lo que hace difícil detectar si la solución propuesta generará un efecto positivo para la mejora del aspecto.

De esta forma, no compartimos que las modificaciones se justifiquen en visitas realizadas de la CRC en las oficinas de atención al cliente de “algunos operadores”, que según la CRC les sirvieron para identificar “aspectos de la protección al usuario *que pueden* estar demandando medidas de orden regulatorio”. Y por consideraciones de la Superintendencia de Industria Comercio sobre aspectos de la facturación que no hemos conocido. Si los problemas se identifican y perfilan, seguramente será más fácil para el operador proponer soluciones que sean más eficientes desde la perspectiva de servicio al cliente.

La revisión de costo de las soluciones también es fundamental. Por ejemplo el valor anual de los costos incrementales del RPU para UNE fue de \$6,945 millones de pesos (sin incluir incremento en las llamadas). El mayor rubro es el envío de contratos y cartas, el cual representa el 50% del incremento de los costos.

Otro ejemplo del impacto negativo de las normas de usuarios es la obligación de que en la línea del servicio al cliente se tenga como primer contacto la **opción queja (Art. 45 RPU)**. Lo que se ha verificado por UNE es que el cliente quiere un servicio más rápido y en muchas oportunidades marca la opción 1 para efectos de no tener que escuchar todas las opciones. Es así como UNE se vio obligado a tener en esta primera opción un personal capacitado (AHT- agente primer contacto) para poder redireccionar las llamadas. Esto ha generado que se tengan que redireccionar miles de llamadas mensuales cuyo objetivo no era presentar quejas sino ir a otras opciones de servicio, con los siguientes costos y demoras de atención (AHT promedio):

Tabla 1. Impacto Queja primer contacto **(Información Confidencial)**

Esto supone que deba hacerse una revisión seria de esta norma desde la perspectiva de servicio al cliente, para proceder a eliminar la obligación de queja como primera opción. Las empresas deben tener la flexibilidad para revisar el nivel óptimo de su servicio, acorde con las prácticas de sus usuarios para establecer las opciones en los IVR, para ofrecer un servicio más ágil al usuario y prestar los servicios de forma más eficiente.

Para la modificación del RPU y la verificación de impacto, consideramos que el documento soporte debe analizar y justificar las modificaciones estableciendo cómo mínimo la siguiente información: (i) Problema detectado; (ii) Posibles soluciones. (iii) Viabilidad técnica de la solución. (iv) Riesgos, costos e impacto de posibles soluciones frente a agentes (operadores, usuarios, entes vigilancia) y servicio al cliente. (v) Justificación de medida propuesta (beneficios vs costos). Para evaluar el punto iii) y iv) es **esencial que en forma previa a la expedición de la resolución se haga una consulta previa a los operadores y los usuarios.**

Debe tenerse presente que un nuevo régimen de protección al usuario supone un tiempo de acoplamiento en procesos y que por ende debe haber una transición para nueva normatividad. Igualmente, que el tiempo de implementación de un nuevo régimen, con requisitos más dispendiosos también puede reflejarse en un mayor nivel de quejas.

Es importante precisar que la estabilidad de las normas regulatorios como el RPU deviene del decreto 2696 de 2004 que obliga a la CRC a establecer una agenda regulatoria anual y medir cada 3 años el impacto de las normas sobre la sostenibilidad, viabilidad y dinámica del sector respectivo. Como hemos dicho, aún no se conoce el impacto de la resolución 3066 y al año y medio de su entrada en vigencia se proyecta su modificación.

La medición de impacto también es un presupuesto que traen las normas aplicables en materia de función pública eficiente como es el artículo 39 del Decreto Antitrámites 19 de 2012. Este artículo insta a revisar el impacto de normas que generan nuevos trámites (en este caso para el ente de vigilancia que verifica y para el operador que las cumple). Específicamente, dicha norma prevé que los nuevos trámites deben someterse al Departamento Administrativo de la Función Pública adjuntando la manifestación del impacto regulatorio, con la cual se acreditará su justificación, eficacia, eficiencia y los costos de implementación para los obligados a cumplirlo; así mismo deberá acreditar la existencia de recursos presupuestales y administrativos necesarios para su aplicación.

## 2. **Ámbito de competencias de las Autoridades del Sector**

Para darle claridad al sector es importante que **la CRC y la SIC analicen y acuerden el alcance de sus competencias de intervención en el sector TIC.** La SIC ha establecido mediante Circular 13 y 14 normas adicionales al RPU, que consagran a todas luces nuevas obligaciones para los proveedores de redes y comunicaciones, no siempre eficientes y óptimas. Cada nuevo reproceso, obligación o reporte responde a la casuística pero no contribuye a detectar y afrontar los problemas específicos en la relación con el cliente.

Con base en la normatividad y jurisprudencia aplicable, el ámbito de competencia de la SIC corresponde a:

- Establecen criterios y procedimientos para hacer efectiva su función de “*velar en los términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la CRC, por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones*” (art- 1 Decreto 4886/11 Núm. 32 a 35).<sup>2</sup>
- Instruir destinatarios en la manera de cumplir RPU, normas de protección al consumidor y criterios para su cumplimiento.

Por su parte, en los términos del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 el régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.

La regulación del régimen de protección de usuario impone a que **es la CRC la que establece obligaciones a los proveedores en relación con el RPU, y que la SIC sólo vigila el cumplimiento de dicha normatividad y define “criterios” para su cumplimiento.** Pero en la práctica normativa, pareciera no haber claridad sobre el verdadero alcance de estas competencias.

Así, se han generado re-procesos y obligaciones que exceden las dispuestas en el RPU, de una magnitud tal, que se están gastando recursos cuantiosos por los proveedores que se podrían utilizar para mejorar la interacción con el cliente y masificar los servicios.

Hacemos por esto nuevamente **un llamado a la CRC para que revise en forma integral el marco regulatorio de RPU para avanzar hacia una regulación unificada y con criterios únicos.** Tendrá entonces que abordar qué normas de las Circulares son necesarias y útiles, y las que correspondan a sus facultades, deben incluirse en el RPU.

Las Circulares 13 (en verde) y 14 de 2012 de la SIC, han tenido repercusión en los siguientes aspectos:

<sup>2</sup> Consejo de Estado, Sentencias 6 sept/01, Exp.6322 y 27 mar/03 Expediente 7931.

## RIA Y CIRCULARES SIC

### Documentos

- Formularios trámites
- Cartelera Artículo 11.8 RPU
- Documento Físico Impreso Artículo 11.8 RPU
- Aviso en cada cubículo de derecho de presentar recursos
- Nueva información constancia PQRS

# 5

No acoge  
política de Cero  
Papel

### Certificaciones

- Certificación control calidad información numeral 11.9
- Certificación indicadores de calidad Artículo 53 RPU
- Certificación auditor Información periódica y específica enviada PQRS ha sido verificada previamente
- Certificación auditoria facturación
- Certificación mecanismos clasificar PQRS
- Certificación sobre mecanismos para enterarse derechos
- Certificación de que no hay trabas para PQRS
- Certificación sin filtros para presentar estadísticas fidedignas
- Certificación políticas sobre sistemas y aplicativos confiables
- Certificación que se cumple tipología SIC
- Certificación como se cumple circular y que se ha verificado previamente
- Acreditación cumplimiento art 45 RPU (red social y oficinas).

# 12

Trámites  
adicionales de  
verificación

## RIA Y CIRCULARES SIC

### Reportes

- Cierre y adecuaciones oficinas
- Envío de contrato y adecuaciones a la SIC
- Lista de alternativas de suscripción
- Relación consolidada de PQRS incluidas todas las interacciones (tipología)
- Remisión formularios
- Modelos contratos y anexos
- Planes vigentes a la fecha de remisión contrato
- Justificación de parámetros contratos
- Reporte mensual de avance programa de vigilancia
- Reporte adicional de quejas
- Reporte adicional de quejas, interacciones y cualquier solicitud del cliente
- Reporte de compensaciones realizadas
- 32 nuevos reportes sobre tiempos de atención en oficinas y líneas de servicio al cliente.
- Relación consolidada de números de usuarios/líneas
- Relación consolidada de SAP Operador/ SAP SIC
- Reporte sobre tipología de reporte a centrales de riesgos
- Envío de archivos de solicitudes verbales

# 48

Procesos  
adicionales y  
duplicidad de  
reportes

## RIA Y CIRCULARES SIC

### Nuevas obligaciones

- Sistemas de registro de PQRs
- Fecha cierta pago de factura
- Nuevos requisitos notificación internet
- Auditoría de facturación
- Auditorías eventuales sistemas tarificación y facturación
- Divulgación al usuario sobre instrucción de normas sobre terminación del contrato
- Utilización régimen PQRS para solicitudes relacionadas con datos crediticio
- Remisión Expedientes a la SIC
- Programa vigilancia (capacitación+manual interno+planes inversiones+ plan reducción SAP+plan información+ plan derecho garantía libre elección)
- Opción numérica para recursos
- Auditoría interna o externa cumplimiento circular
- Estudio técnico satisfacción de usuarios
- Reporte de información sobre programa, certificación auditor y circular 13) Prueba técnica de medición periódica de calidad de comunicaciones
- Solicitudes, interacciones, soluciones primer contacto y otras denominaciones son PQRS
- Botón en página web para remisión al usuario a sitio para presentar PQRS
- Respuesta automática de PQRS presentadas en equipo terminal y medios electrónicos, con texto específico.

# 17

Excede obligaciones RPU

### 3. Promoción de utilización de medios electrónicos

Un punto fundamental y en lo que hemos sido reiterativos es motivar y hacer obligatorio el uso de medios electrónicos y celulares para envío de comunicaciones y contratos, con lo cual se optimizaría el cumplimiento del principio de protección del medio ambiente. La resolución 3066 sin embargo incluyó nuevas obligaciones frente a envío de documentos, que claramente generaron mayor cultura del uso del papel, en contravía de la simplicidad en el manejo del servicio al cliente y en contra de la cultura de protección al medio ambiente. Este tema se profundiza en el Anexo 3 de esta comunicación.

Debería existir una mayor obligación del usuario en el uso de dichas tecnologías. Por ejemplo haciendo obligatorio el recibo de la documentación (contratos, facturas, etc.) a través de medios electrónicos, cuando el usuario tiene contratado el servicio de internet y banda ancha.

A través del uso de las tecnologías de TIC se debe permitir desarrollar ofertas que sean 100% virtuales como valor adicional a la oferta básica, es decir, dejar a potestad del operador que la oferta pueda contemplar condiciones especiales tales como la web, e-mail y sms.

Adicionalmente, se debe permitir la grabación telefónica del contrato, así como la entrega de un contrato resumido para el cliente, indicándole que las condiciones completas se encuentran en el portal de la empresa.

### 4. Ámbito de Aplicación del RPU (Art. 1 RPU)

Como lo anotamos en la carta remisoria convivirían el Acuerdo 11 en ciertas normas y el RPU en materia de televisión, con la consecuente confusión para el



**usuario**, lo que va en contra de los objetivos de generar claridad al usuario sobre sus derechos, objetivo que tiene el presente proyecto.

Por ejemplo se han encontrado estas discrepancias entre las normas propuestas en el RPU para televisión y el Acuerdo 11 de 2011:

- a) El artículo 50 del proyecto no deroga el Capítulo IV del acuerdo 11 cuando este justamente comienza con el derecho de los usuarios a presentar PQRs lo cual se regula en el título III del proyecto de Resolución. El Proyecto de Resolución deroga expresamente los Capítulos II y III del Acuerdo 011 de 2006 dejando vigente los Capítulos I, IV, V y VI. Entonces el marco jurídico regulatorio del RPU para el servicio de televisión, estaría compuesto por lo contenido en la Resolución que se expida en virtud de este proceso, así como lo que queda vigente de la Resolución 3066 de 2011 y del Acuerdo 011 de 2006.
- b) No es claro en el proyecto qué capítulos del RPU aplican a televisión por suscripción, por cuanto el TITULO III que se adiciona al RPU se refiere al trámite de PQRS de televisión pero el RPU tiene capítulos sobre principios rectores, ejecución del contrato, etc, que no se conoce si aplicarán a TV. De ser así, el análisis de impacto ameritará otra revisión. O si no aplica para ciertos aspectos, deberá aclararse esto en el parágrafo segundo del artículo 1.
- c) Si se compara el artículo 37 del Acuerdo 11 frente al artículo 106 del proyecto de RPU, el término en un caso se cuenta desde la recepción de la PQR y en el otro desde la presentación respectivamente. Esto puede inducir a error.
- d) Las normas en el Acuerdo 11 que tienen un alcance diferente en el Acuerdo 11 son las siguientes: Artículo 41 y siguientes. Específicamente, el Numeral 4, Literal A, Artículo 42 respecto a la permanencia mínima; el numeral 6, Literal A, Artículo 42 respecto al sistema de numeración de las PQRs, donde el operador asigna numeración; Numeral 6, Literal B, Artículo 42; las normas que establecen régimen sancionatorio y enumeran las faltas, en algunos casos están en contradicción con algunas de las previsiones del proyecto de Resolución. Las normas mencionadas del Acuerdo 11 están en contradicción con los artículos 16, 17, 48 y 52 del RPU. En el caso de la sanción dispuesta en el numeral 7, Literal C, esta sanción queda sin norma sustantiva que la respalde.

Otro tema que no se comparte es la **exclusión del régimen a la televisión abierta realizada en el artículo 1**. Si bien el televidente de la televisión abierta no comparte las condiciones de los televidentes de los sistemas de televisión por suscripción, amerita igual protección desde la perspectiva de un régimen que protege al beneficiario de un servicio teniendo en cuenta los desarrollos de TDT. Cuando se abra la oferta de un eventual multiplex digital pago, el usuario reunirá todas las condiciones para ser beneficiario de este estatuto. Se recomienda revisar la forma en que se vigilará la calidad de los servicios de los canales privados sobre la red TDT, en especial canales de TV no gratuitos, servicios de datos, de interactividad, etc, según los artículos duodécimo y décimo quinto del acuerdo 002 de la CNTV:

Adicionalmente, desde la perspectiva del mercado, esta normatividad continuaría aumentando las condiciones asimétricas para la prestación de los servicios de televisión.

Esta misma argumentación aplica para los operadores de televisión comunitaria porque si bien esta modalidad del servicio de televisión comporta aspectos diferenciadores como que el televidente es Asociado, también es claro que es usuario

adoptando una doble condición. Desde esta perspectiva debería tener los mismos derechos que el usuario de la televisión por suscripción cableada y satelital.

Por último en relación con el ámbito de aplicación del RPU, reiteramos la **necesidad de modificar el Parágrafo Primero del artículo 2 con el fin de que este régimen no aplique a las relaciones con clientes de MIPYMES**. En la práctica, estos clientes tienen unas particularidades específicas que hacen que se asemejen en varias condiciones a los clientes masivos como por ejemplo, la estandarización de cláusulas contractuales y en las que se hace una negociación de las condiciones de interés para este perfil de usuarios. Por esto solicitamos que se elimine del parágrafo primero la siguiente expresión *“cuyas condiciones son acordadas totalmente por las partes”*.

## 5. Principio de información (Art. 6 RPU)

En relación con el deber a cargo de los proveedores de servicios de comunicaciones de suministrar la información relativa a productos defectuosos en los términos establecidos en el artículo 19 del Estatuto de Protección al Consumidor. Esta inclusión que se traduce en una garantía para los usuarios de servicios de comunicaciones, que como consumidores deben ser protegidos por riesgos ocasionados por equipos terminales que puedan atentar contra la salud, la vida o la seguridad.

Esta obligación debe ser predicable de los Operadores y/o las Comunidades organizadas que no deberían permitir la venta o distribución de equipos terminales que tengan riesgos o atenten contra la salud, la vida o la seguridad de los consumidores, por lo tanto la CRC debería exigirle a los prestadores del servicio certificados que demuestren que los equipos terminales no son nocivos para la salud, vida y seguridad de las personas.

## 6. Definiciones (Art. 9 RPU)

- El artículo 3 que modifica algunas definiciones dispuestas en el artículo 9° de la Resolución CRC 3066 de 2011, establece un cambio en el concepto de PQR, incluyendo nuevamente los reclamos, al parecer para que las reclamaciones que presenten los usuarios de televisión queden incluidas en el concepto, toda vez que para estos servicios no son procedentes los recursos. Esto parece innecesario porque está claro que el concepto peticiones comprende las reclamaciones. Además debe tenerse en cuenta que incluir nuevamente esta palabra generaría modificaciones en formatos e implicaría modificaciones en el CRM y en capacitaciones, con los consecuentes impactos en costo para las empresas. En caso de que se mantenga el término reclamo la CRC debe aclarar que el reclamo sólo se utiliza para TV.
- Se sugiere modificar la definición de proveedor de comunicaciones en relación con aquellos que prestan servicios de televisión, sustituyendo la frase “bajo la modalidad por suscripción” por la frase “bajo la modalidad de televisión cerrada”, término genérico que incluiría los proveedores de tv comunitaria.
- En relación con la definición de servicios de comunicaciones debe tenerse en cuenta que el régimen de televisión, está sujeto a una clasificación de servicios que está establecida en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones, a diferencia del régimen de telecomunicaciones en el cual ya no existe clasificación legal de servicios. Por tanto, las condiciones de los servicios respecto a televisión también se encuentran contenidas en el régimen legal de servicios y esto debe quedar reflejado en la definición.
- Frente a la definición de promociones se incluye que el ofrecimiento de servicios y productos se puede hacer con el sistema de incentivos. Es

importante que se aclare qué normas aplican para estos sistemas de incentivos, los del RPU o los del régimen de protección al consumidor.

- Debe excluirse los impuestos de la definición de la tarifa, por ejemplo para el servicio de telefonía se tiene el impuesto telefónico que aplica para cada municipio con características diferentes y particulares. Si se mantiene esta definición se generaría mayor carga operativa y por ende mayores costos.
- Se sugiere modificar la definición de cláusula de permanencia mínima acorde con lo dispuesto en el artículo 41 de la ley 1480 de 2011, que dispone: *“Solo podrá pactarse una nueva cláusula de permanencia mínima, cuando el proveedor ofrezca al consumidor unas nuevas condiciones que representen una ventaja sustancial a las condiciones ordinarias del contrato”*. De esta forma, se propone la siguiente redacción de la definición:

**“Cláusula de permanencia mínima:** Estipulación contractual que se pacta, en los casos expresamente admitidos por la regulación y para ofrecer al usuario nuevas condiciones que representan una ventaja sustancial a las condiciones ordinarias del contrato, por medio de la cual el usuario que celebra el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato, los cuales en ningún caso se constituirán en multas o sanciones. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, salvo las excepciones previstas en el artículo 17 de la presente resolución”.

- Debe acotarse la definición de factura con las posibilidades de facturación a terceros que establece el inciso 5 Artículo 56 de la Res 3066.

**“Factura:** Documento impreso o por medio electrónico que los proveedores de servicios de comunicaciones entregan al usuario con el lleno de los requisitos legales, por causa del consumo y demás bienes y servicios contratados por el usuario, que en todo caso debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor o con servicios prestados por terceros. Las peticiones y quejas proceden respecto a los servicios de comunicaciones incluidos en la misma”.

- Se sugiere el siguiente cambio en la definición de aportes para que se facilite el control de los servicios recibidos por los usuarios de televisión comunitaria e incorporar la normatividad que resulte aplicable (resolución ANTV que reglamentará parcialmente el servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro):

**“Aportes:** contribuciones que deben realizar los usuarios a las comunidades organizadas del servicio de televisión comunitaria con el objeto de financiar la prestación de este servicio, en los términos definidos en la normatividad aplicable y los estatutos de la comunidad. En la cuenta que debe recibir cada mes el asociado debe discriminarse los canales recibidos, discriminando las señales codificadas e incidentales recibidas por el usuario en el respectivo mes de servicio”.

- Se sugiere modificar la definición de acometida interna, así:

**“Acometida Interna:** Corresponde al conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos, que integran el sistema de suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, que se encuentra al interior de los predios del usuario o grupo de usuarios y es de su propiedad, por tanto la seguridad de los mismos es su responsabilidad”.

Debe darse claridad de que el usuario es responsable de la seguridad, más aun cuando aspectos como su red y equipos internos se encuentran bajo su arbitrio, y sobre los cuales el proveedor no tiene poder.

## 7. Derecho de Retracto (Art. 10, numeral 10.1 literal z)

En relación con el derecho de retracto se dispone adicionar el literal z al numeral 10.1 del artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“z. Ejercer el derecho de retracto, cuando se adquiriera un equipo terminal mediante sistemas de financiación otorgados por el proveedor de servicios de comunicaciones, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su entrega, en los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011”

Esto tiene un impacto en los sistemas de información y puede ser muy oneroso para el operador cuando se requiera realizar una visita para instalar y otra para retirar un equipo. Es necesario que se establezca expresamente en este artículo que el usuario debe asumir los costos de desinstalación, transporte del equipo terminal y demás costos asociados a la devolución. Esto es, para darle mayor claridad al usuario no es suficiente que la norma se limite a una simple remisión del artículo 47 de la ley 1480 de 2011.

También nos parece importante especificar que el usuario no puede abusar de su derecho de retracto y debe pagar los servicios efectivamente consumidos. Si no se precisa el derecho del retracto puede suceder que un usuario compre un servicio y equipo para devolverlo al quinto día y luego al siguiente día puede comprarlo nuevamente y devolverlo al día 10, lo cual incentiva la utilización gratuita y abusiva de equipo y servicio.

También se genera impacto en medios de información y en contratos proforma.

## 8. Carta de trato digno al usuario (Art. 25 RPU)

Según el artículo que da origen a esta obligación, la carta de trato digno al usuario consiste en

"ART 7 - N 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

En ese orden de ideas sería replicar información que ya se encuentra publicada en los puntos de contacto, en cumplimiento de la resolución 3066.

Por lo anterior, solicitamos que se establezca en la regulación que la carta de trato digno al usuario en telecomunicaciones corresponde a toda la información puesta en conocimiento por el proveedor sobre sus derechos y mecanismos para hacerlos efectivos en cumplimiento del RPU. Además notar que en relación con este tópico la SIC también ha generado la imposición de múltiples obligaciones en las Circulares 13 y 14 de 2012 para informar a los usuarios sobre sus derechos y mecanismos de hacerlos efectivos.

## 9. Obligación de conservar documentos

Se requiere revisar el RPU frente a gestión documental pues la solicitud de la SIC y CRC en guardar archivos es por mucho tiempo y debido al volumen es muy oneroso y difícil manejo.

### 10. Consideraciones sobre seguridad de los equipos (Art. 11.3 RPU)

El artículo 8 indica modificar el numeral 11.3 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual se propone de la siguiente manera:

“11.3. Informar al usuario 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 de 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 (...)”.

Al comparar el artículo propuesto con respecto a la redacción del anterior, encontramos que se modificó lo siguiente: Se cambió la expresión “...del servicio contratado por “ ..., al servicio contratado y/o al empleo de los equipos suministrados para la prestación del servicio...”.

Encontramos que en principio es un deber de los prestadores de servicio tener informados a sus clientes de los riesgos a que el usuario puede verse expuesto en la utilización del servicio. Fraudes como el *Phishing*, el *hacking*, el robo de identidad o la suplantación, la violación de claves de usuario, etc, pueden presentarse, pues estos riesgos son inherentes al negocio. UNE viene cumpliendo la regulación en este sentido, poniendo en conocimiento de los usuarios estos comportamientos a través de campañas educativas y de despliegue en nuestros medios de comunicación como la página web, la factura y otros que tiene implementados la empresa.

Igualmente, se ha trabajado con relación con los equipos o soluciones que UNE utiliza para llevar el servicio al usuario y sobre su forma de uso.

**Sin embargo, la resolución genera una gran carga para las empresas en los aspectos de seguridad, pero, olvida que en estos temas debe también estar involucrado el usuario del servicio en forma activa.** Debido a que en muchos casos es el usuario a mutuo propio quien cambia las configuraciones o permite la manipulación de estos elementos que pueden generar fraude. En el tema de equipos y de redes internas no se puede responsabilizar del todo al operador por las fallas de seguridad puestos que en la mayoría de los casos es el usuario quien elige el tipo de terminal para tener acceso o utilizar el servicio, por razones de precios o gustos.

Uno de los casos que se destaca es el conocido fraude de PBX. El operador del servicio desconoce el tipo de terminal o sistema que utiliza el usuario para acceder al servicio. Este tipo de sistemas con el desarrollo tecnológico ha pasado de ser una central física de comunicaciones a la virtualidad en el caso de los *call manager* especialmente aquellos basados en *asterisk*, que en la mayoría de los casos son gratuitos. Estos sistemas o las configuraciones de estos no son provistos por las empresas prestadoras del servicio, y en su implementación y operación no se tienen en cuenta las suficientes seguridades por parte del usuario. Estos sistemas pueden ser vulnerados mediante ataque de fuerza bruta o simplemente a través de

manipulación de configuraciones estándar por parte de quien configura el sistema de llamadas. Lo que puede ocasionar cobros por enrutamiento o generación de llamadas a cargo del usuario y que luego puedan quedar en disputa entre el usuario y la empresa que presta los servicios.

Este tipo de fraude que en gran parte tiene que ver con la forma como el usuario administra los equipos tanto de la empresa como los propios, es muy difícil de atender para las empresas prestadoras de los servicios. Una empresa que tenga implementado este tipo de servicios puede tener diferentes proveedores, es decir, uno para las líneas troncales, otro para el servicio de internet, otro para el servicio de larga distancia y otro para el servicio móvil. En casos como la afectación de larga distancia nacional o internacional las llamadas pueden generarse a través de un operador totalmente distinto al de las líneas troncales.

En los 18 casos que ha tenido UNE en relación con problemas de seguridad de los equipos del cliente en el 2012, se ha tenido afectación de los servicios de LD y Móvil. La afectación ha generado un impacto en promedio por caso de \$ 7,924,192.44. En muchos casos la SIC está fallando estos casos a favor de los usuarios, asumiendo que las empresas prestadoras de los servicios están en la capacidad de detectar estos casos muy prontamente. Esto no es cierto en su totalidad, porque se pueden detectar frente a los servicios propios provistos a un usuario, pero no en los que provee otra empresa.

Este tipo de fraude viene creciendo, debido a que los operadores clandestinos están creciendo más y requieren enrutar tráfico a más destinos nacionales o internacionales. Aunque los operadores estamos vigilando cada vez más estas operaciones clandestinas, estamos centrados en verificar servicios que pueden ser utilizados como elementos de interconexión por los defraudadores. Por ello, los operadores clandestinos buscan otras opciones como los equipos de usuarios sin condiciones de seguridad, y sobre todo a nivel empresarial.

Por todo lo anterior, proponemos que **en la misma regulación se establezca expresamente que el control sobre equipos e instalaciones que pertenecen al cliente recaen sobre éste.** Los proveedores de servicios sólo están obligados a informar y advertir sobre las condiciones de seguridad en relación con los equipos terminales y los servicios provistos por éste.

**Los estándares de seguridad y cuidado de códigos de acceso sobre equipos y la adecuación y mantenimiento de las redes internas, son responsabilidad del usuario, y así debe establecerse expresamente en el RPU.**

## 11. Información de parrillas de canales de tv (Art. 11.8 y 29 RPU)

En el proyecto se propone la siguiente modificación del artículo 29:

“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.”

En estos momentos en UNE no se cuenta con información de si el canal es codificado o no, y la categoría o género del canal, por lo cual su cumplimiento generaría desarrollos informáticos.

Es importante precisar que el operador ya ofrece parte de esta información en canales y revista UNE.

En la pantalla se tienen restricciones para mostrar esta información en el menú para el servicio de TV analógica, o sea que nos parece adecuado que sólo se exija esta información en la página web del operador u otros medios disponibles por el operador.

Impactos de que se obligue a informar sobre la parrilla en medios de atención y anexo adicional, son los siguientes: se incrementa los tiempos de atención, documentos anexos al contrato, si hay una modificación en la parrilla se elevan los costos por el plan de comunicación que hay que desplegar.

Se debe tener en cuenta que la parrilla de programación está sujeta a cambios del operador y/o programadores.

Se sugiere entonces no incluir la parrilla en el contrato pero si especificar donde se puede consultar la parrilla actualizada y definir un procedimiento interno que asegure que dicha información permanezca actualizada para todas las unidades de negocio (personas y hogares, pymes, movilidad y corporativo).

## 12. Información adicional en los contratos (Art. 13 RPU)

En el literal g artículo 13 se propone incluir en la descripción de derechos el equipo suministrado.

Esto implicaría cambiar las proformas de los contratos incluyendo el equipo suministrado para la prestación del servicio, con el consecuente costo en papel y medio ambiente.

## 13. Requisitos adicionales para terminación del contrato

Es importante que se precise que los requisitos adicionales pueden estar también determinados en las normas aplicables.

## 14. Solicitud de servicios adicionales por el usuario (Art. 21 y 26 RPU)

Insistimos en la necesidad de revisar las normas facilitando la interacción con el cliente. En el artículo 26 original se exige el envío de un documento en el que se constaten las condiciones pactadas. Este nuevo requisito implicó un impacto económico alto en gastos de papel y envío. En este punto solicitamos que se acepte el mecanismo de grabación telefónica para demostrar la modificación aceptada por el cliente, sin que se exija la necesidad de documento adicional.

En la primera parte de este artículo se dispone *...los proveedores entregaran en el periodo de facturación siguiente a la solicitud (...)*. Debe aclararse que mientras la solicitud no se realice antes de x días previos al corte de facturación, no se registrará la solicitud de servicios adicionales en la factura siguiente.

En el proyecto de resolución se elimina la siguiente posibilidad del artículo 21:

“Cuando los proveedores ofrezcan servicios adicionales a los originalmente contratados, podrá entenderse que el usuario que celebró el contrato acepta dichos servicios, siempre y cuando la oferta cumpla con las siguientes condiciones:

- i) Que el proveedor de servicios de comunicaciones otorgue una demostración del servicio en forma gratuita por un periodo de facturación, durante el cual el usuario

pueda rechazar la nueva oferta a través de cualquier medio físico o electrónico a elección de éste;

ii) Que para el efecto, el proveedor en el momento del ofrecimiento informe a dicho usuario sobre los mecanismos gratuitos a través de los cuales se podrá manifestar acerca del rechazo de la oferta y las consecuencias que se deriven de su silencio, una vez venza el plazo otorgado;

iii) Bajo ningún caso, el proveedor de servicios de comunicaciones puede exigir al usuario que celebró el contrato que se presente a las oficinas físicas de aquél o imponerle requisitos adicionales a la simple manifestación del usuario, en el evento que éste opte por rechazar el servicio; y

iv) Las relaciones jurídicas que surjan de esta forma de aceptación no podrán hacer uso de cláusula de permanencia mínima”.

Jurídicamente no se debe confundir la presunción de voluntad del usuario, de mecanismos de oferta y aceptación válidos en cualquier contratación.

El único afectado con esta eliminación es el usuario, el que ya no podrá contar con mecanismos para facilitar la compra de sus servicios y acceder a servicios gratuitos.

Sugerimos entonces que **se incluya una norma que permita al operador incentivar el uso de mecanismos electrónicos**. Debe establecerse entonces que el operador puede realizar ofertas de servicios con incentivos o servicios gratuitos que se deben aceptar por el usuario, cuya utilización esté supeditada a que el cliente utilice los mecanismos electrónicos de contratación virtual dispuestos por el operador, tales como aceptación virtual del contrato y sus modificaciones, PQRS y recibo de factura por medios electrónicos.

Con esto, el usuario recibiría incentivos económicos consecuentes con los ahorros en costos y uso de papel para las empresas pero a la vez se daría un uso responsable del medio ambiente, acorde con lo señalado en el anexo 2 de esta comunicación.

También deben permitirse mecanismos de compras rápidas que facilitan la interacción proveedor-cliente, estableciéndose reglas especiales para que no se afecten los derechos de los usuarios.

### **15. Atención Preferencial (Art. 29 parágrafo segundo RPU).**

Téngase en cuenta que en Colombia sólo son capaces para contratar los mayores de edad, por tanto, los infantes son siempre representados por sus padres. Esto deberá quedar explícito en el citado parágrafo.

También debe precisarse cómo se acreditará que una persona es un veterano de la fuerza pública. Debe establecerse que la empresa puede solicitar que se constate por la persona la condición que le amerita el trato preferencial.

Implica desarrollo de mecanismos informáticos para identificar o validar este tipo de usuarios, lo que se debe tener en cuenta para verificar la entrada en vigencia.

### **16. Obligaciones de información en la factura -empaquetamiento- (Art. 30 y 31 RPU)**



Con las nuevas modificaciones se establece básicamente nueva información que no se evidencia actualmente en la factura, como:

- El descuento aplicado, en cifras absolutas y porcentuales, sobre cada servicio incluido en la oferta empaquetada. (Art.30 RPU)
- El valor individual de cada uno de los servicios después de aplicado el descuento.” (Art. 31 RPU)

Poniendo un ejemplo práctico, esto es lo que entendemos se debería mostrar:

Tarifa Cargos básico	\$50.000
Descuento por empaquetamiento	\$25.000
% Descuento Empaquetamiento	\$50%
Valor Neto Cargo básico	\$25.000

Específicamente, hoy en día en el caso de UNE el valor independiente del servicio después del descuento no se encuentra en el sistema, aunque en la factura si se imprime la sumatoria de los cargos básicos de cada uno de los productos antes de impuestos. Hay otra figura que se maneja que no corresponde a empaquetamientos que son los descuentos comerciales, y el sistema tampoco permite reflejar el descuento aplicado en la factura.

Otro impacto es a nivel de tarifas a los usuarios, dado que **el operador quedaría obligado a desarrollar siempre productos individuales, perdiendo la libertad de desarrollar los productos con base en las necesidades del mercado.**

Para UNE no existe un sistema de facturadores que permita conocer el porcentaje del descuento frente a una tarifa individual, por lo anterior, los impactos son muy altos dado que hay que recomponer las tarifas, hacer nuevos desarrollos en el *spool* de impresión y nuevas reglas en el facturador para soportarlo.

**Para este desarrollo que además consideramos innecesario**, se requeriría realizar pre-factibilidad y factibilidad de solución, recomponer los planes y tarifas en los sistemas ( 4 meses), desarrollos en el sistema de facturación ( 5 meses), migración de los clientes a un único plan y marcación de los clientes que tienen paquete para aplicación del descuento, ajustes a la impresión ( 3 meses), informar al cliente sobre los cambios en la visualización de la factura ( 1 mes), expedición de disposiciones tarifarias con las tarifas individuales y cálculo de descuento por paquete.

Es importante mencionar que hoy la empresa se encuentra en un proyecto de migración de la liquidación de la factura lo que tendría que postergarse si se cambian las reglas de liquidación. Además UNE ha realizado un arduo trabajo para modernizar su sistema de facturación incluyendo capacitaciones, instructivos de factura, un paso recorrido de familiarización del cliente con la factura, por lo cual consideramos inconveniente esta propuesta para la empresa y el usuario.

Adicionalmente, **totalizar por cada producto después del descuento, afecta la filosofía de la factura**, donde se busca que para el cliente la factura sea amigable y visualice todos los valores cobrados como una tirilla de supermercado. Este cambio definitivamente **podría generar mayor número de quejas** generadas por visualizar un cargo fijo mayor, que el cliente podría percibir como un aumento de su tarifa.

Además si el valor de los descuentos se establece en el contrato, resulta un re-proceso que se tenga que incluir en la factura. La regulación debería buscar

mecanismos para generar **una cultura de usuario responsable e informado** y no exceder la imposición de obligaciones a los operadores que crean la cultura del cliente no diligente frente a lo que contrata.

Debe tenerse en cuenta los tiempos de implementación que generan este artículo dentro del artículo 136 de vigencias y derogatorias.

También notar que la entrega de información adicional al cliente cuando se haga la oferta de servicios empaquetados generará **un impacto en la satisfacción de atención en la línea al usuario**. Como mencionamos previamente la atención en línea de servicio al cliente es uno de los procesos más sensibles. Si se siguen cambiando información para atención en línea no se terminará de estabilizar su servicio

En relación con obligaciones de información en la factura, consideramos que la CRC **debe revisar el tema de planes especiales o permanencias que están vinculados al subsidio del equipo terminal**. Los subsidios otorgados por los operadores, no se reflejan en la factura, sin que exista claridad para el cliente del valor de descuento obtenido con permanencia y sin permanencia. Frente al valor del equipo y el descuento o subsidio aplicado, sí deberían establecerse obligaciones de información a los operadores, a nivel contrato o de la factura al cliente.

### 17. Compensación por indisponibilidad del servicio (Art. 33 RPU y ANEXO 1)

No es claro si siempre se debe informar al usuario o si depende del análisis de procedencia. En el primer entendimiento se tendría alto impacto en los sistemas de comunicación y gestión del proveedor con el usuario.

Otro tema que genera impacto es que se cambie la compensación a días. Se genera la inquietud si esto implica que los daños en horas se tengan que redondear a días. De ser así, se generaría una compensación excesiva a cargo del operador.

No es factible que se pueda identificar la falta del servicio para proceder a la compensación del servicio tratándose de servicios en que no se tiene control o se pueden constatar todos los elementos, como son los servicios de telefonía, televisión analógica, telefonía móvil. Los servicios de telefonía se pueden ver afectados en red externa por hechos incluso de terceros, y como no se tiene control hasta el terminal de usuario, el operador sólo puede verificar la existencia de la falla por el reporte del usuario. En el caso de TV analógica para atender esta norma se tendría que digitalizar toda la red.

Sería necesario también revisar aplicabilidad a servicios móviles. Por ejemplo se presenta dificultad al identificar usuarios afectados por el daño de una celda, dada la característica del servicio móvil. Una alternativa sería aplicar diferentes tipos de penalidad según se vayan alcanzando diferentes umbrales de indisponibilidad: Si se alcanza un primer umbral, se aplicaría una compensación en unidades de uso del servicio a los clientes que lo compraron en la zona afectada. Si el nivel de indisponibilidad supera un segundo umbral, se dejaría en libertad al usuario de rescindir el contrato sin ser aplicable ninguna penalidad y si se llega a un tercer umbral se exigiría la suspensión de las ventas del operador en la zona afectada.

En consideración se solicita mantener las normas actuales que establecen que se paga la falla desde el momento de su ocurrencia, o que se establezca *“desde que el operador tuvo conocimiento de la falla”*.

En el mismo sentido, se debe eliminar la obligación de informar de oficio al usuario sobre la procedencia.

### 18. Interrupciones Programadas de los Servicios (Art. 22 RPU)

En relación con esta norma que ordena dar a conocer al cliente que se va a interrumpir el servicio por un término superior a 30 minutos, consideramos que 30 minutos es un tiempo muy corto, lo que llevaría al operador a efectuar estas notificaciones para casi cualquier trabajo, con la carga operativa que esto implica. Se propone un tiempo superior a 1 hora. Esta normatividad generaría quejas por parte de los usuarios.

Debe tenerse presente que los mantenimientos correctivos en ocasiones se demoran más de este tiempo y los mismos no se conocen con antelación.

### 19. Prevención de fraudes (ART. 36 RPU)

En consonancia con los comentarios realizados anteriormente sobre la responsabilidad de los clientes sobre su acometida interna y los equipos, se propone adicionar este artículo con el siguiente inciso:

“Los usuarios, deben hacer uso en su acometida interna de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes, atendiendo a su vez las recomendaciones de los proveedores tecnológicos, el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, de la Autoridad Nacional de Televisión y de la Superintendencia de Industria y Comercio”.

### 20. Roaming Internacional (Art. 37 RPU)

Se considera que los nuevos deberes de información a través de SMS cuando el usuario empiece a utilizar el servicio en el exterior, no son convenientes en tanto se trata de clientes itinerantes en diferentes países con planes diferentes de marcación lo que haría que el *Clearing House* tendría que estar notificando y actualizando la ubicación del usuario para que se envíe la información correcta. Se sugiere por practicidad que se disponga que el usuario puede consultar esa información en la página WEB o llamando a servicio al cliente. Además la información es demasiado extensa para remitir al usuario a través de un SMS.

Igualmente es necesario que la CRC ofrezca más detalles con respecto al alcance de lo expuesto en el numeral 37.8 y teniendo en cuenta que hoy en día hay operadores que no disponemos de terminales que cuenten con instrumentos para llevar el control de los consumos del servicio de *Roaming* Internacional.

Se debe analizar la posibilidad de incluir en esta modificación el manejo correspondiente al *Roaming* Nacional en relación con el usuario, evitando nuevas variaciones en un futuro cercano.

### 21. Envío de SMS de queja y otras obligaciones (art. 39 RPU)

Se generaría un reproceso si además de que el operador debe responder a las 24 horas que el usuario le envía la palabra queja, tiene que enviar un mensaje de recibo del mismo, con un número de registro, adicional al CUN que se originaría cuando se le devuelve la llamada a las 24 horas.

El envío de mensajes SMS a los usuarios resulta muy oneroso para operadores que prestan el servicio bajo la modalidad de MVNO, en especial en ocasiones en que se presenten fallas masivas.

Llevar este proceso al CRM y a las plataformas para automatización puede tardar meses en implementación, lo que deberá reflejarse en los términos de entrada en vigencia dispuestos en el artículo 136 del RPU.

Es importante mencionar que este mecanismo se implementó para darle más opciones de comunicación a los usuarios, pero tal y como se está desarrollando se convierte en un paso adicional para el proveedor y usuario.

Por lo anterior, se solicita eliminar el SMS inicial para confirmar la recepción del mensaje.

Respecto al uso del código 85432 para el recibo de la palabra queja, deberá regularse su uso por parte de los operadores. Téngase en cuenta que esto afecta sistemas de información y medios de comunicación al cliente.

## 22. Recepción de las PQRS (Art. 43 RPU)

En relación con el traslado de PQRS se propone la siguiente redacción:

“Cuando la causa de la PQR no se haya originado en su red, debe dar traslado inmediatamente hecha la verificación, al proveedor que corresponde, de lo cual debe dejar constancia escrita, junto con los datos y registros que demuestren la responsabilidad que tiene el proveedor a quien le traslada la PQR, el término de quince (15) días hábiles para decidir se contarán a partir del día hábil siguiente en que el proveedor competente reciba la PQR trasladada”.

Lo anterior, porque si el operador que recibió no era competente, no está presentada la queja con el lleno de los requisitos y en cambio si se puede perjudicar al operador competente al que le cuenta la demora en la remisión por el proveedor que la recibió.

Adicionalmente, con esto se adecuaría la norma a lo dispuesto por la Ley 1437 de 2011, en relación con las normas que desarrollan el derecho de petición. El artículo 21 de dicha ley dispone en su artículo 21 que cuando no se tiene competencia se debe remitir la petición al competente, y en el inciso final dispone que los términos para decidir se deben contar a partir de la recepción de la petición trasladada. El artículo 43 del RPU desconoce esta norma aplicable al derecho de petición, debido a que establece el término a partir de presentación ante la autoridad incompetente.

## 23. Forma de poner en conocimiento las decisiones (Art. 50 RPU)

Consideramos conveniente para dar claridad al usuario y al ente de control sobre qué dirección de correo electrónico debe enviarse la notificación o la respuesta de las peticiones y quejas presentadas a través de las oficinas virtuales (Art 45 del RPU y las de correo electrónico (Art. 50 RPU).

Lo anterior dado que hay diferentes reglas aplicables al usuario:

1. Para notificación de las decisiones en oficinas virtuales se debe enviar a la dirección del correo electrónica suministrada al momento de presentación de la PQR (Art. 45 RPU).
2. Para envío de citaciones para notificaciones realizadas por cualquier medio, el operador debe citar al usuario a la dirección física o electrónica suministrada por éste al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad (Inciso 2 artículo 50)
3. Según el numeral 1.1.5.1.3 de la Circular 14 de 2012 de la SIC. En el literal a) se dice que para la notificación por correo electrónico el usuario debe registrar una dirección de correo electrónica. En el literal b) se dice que se debe notificar a la dirección de correo electrónica registrada o a la dirección de correo electrónico que figure en el contrato. En el literal c) del mismo artículo se dice que el usuario puede modificar en cualquier tiempo modificar o actualizar su dirección a correo electrónico para recibir sus notificaciones.

Adicionalmente consideramos que es conveniente que se aclare cuándo se entiende recibida una comunicación por medios electrónicos. El artículo 50 dispone que la notificación se entiende surtida “cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión del proveedor”. El literal f) del artículo 1.1.5.1.3. de la Circular 14 dice que el correo electrónico debe contar con mecanismos técnicos de certificación de recepción adecuada y de registro de no devolución de correo. Esto es, no basta con el acuse de recibo, sino que se ponen nuevas obligaciones para la notificación. Además téngase en cuenta que en servicios web no podemos verificar cuando el usuario accede a la información.

Por su parte, el artículo 52 de la ley 1473 de 2011 establece que el usuario se entiende notificado personalmente, cuando éste acceda a la decisión, fecha y hora que deberá certificar la administración.

#### 24. Calidad en la atención al usuario (Art. 53 RPU)

Debe tenerse presente las redundancias y confusiones que se están generando en este tema en el sector.

Según esta norma es el operador quien debe establecer indicadores para evaluar permanentemente los procesos de atención al cliente y revisar la calidad en la atención. No obstante, la SIC mediante Circular 14 establece 33 reportes nuevos para medir esta calidad, lo que excede el alcance de lo dispuesto por la CRC.

Adicionalmente, consideramos que esta norma genera ineficiencias en el servicio al cliente. El Nivel de Servicio 80/20, es una restricción para que el operador defina el nivel de servicio óptimo y costo- eficiente de atención al cliente. De acuerdo con las tendencias de espera de los clientes, la empresa podría realizar un estudio del perfil de abandono del cliente, evaluando los resultados de tiempo vs el volumen de llamadas abandono por un periodo de tiempo (ejemplo 6 meses) para luego determinar cuál es el NS para este porcentaje de abandono. Por lo cual **se sugiere que se otorgue libertad al operador para determinar el nivel del servicio de la línea de atención, y que se realice su medición frente al nivel de servicio escogido.**

Adicionalmente en la respuesta a la consulta de la CRC sobre protección a usuarios, hemos señalado sobre **la importancia de que se establezcan indicadores para medir la calidad del servicio**, lo que redundaría en mayor información para el usuario y promoción de la competencia. Las métricas recomendadas son *customer experience Index (CxPi) de Forrester*, *Best Customer experience (BCX) de Izo*, *customer Effort Score (CES)*

Debe revisarse el indicador propuesto para primer contacto desde el envío de la palabra queja porque la obligación es responderle a las 24 horas, pero vía indicador se está imponiendo el deber de responder a las 18 horas.

## 25. Facturación detallada (Art. 56 RPU)

Se debe revisar el impacto que tuvo esta regulación y si es pertinente mantenerla respecto de telefonía fija, dada la baja utilización que le están dando los usuarios a la misma.

El detalle de las llamadas realizadas en la factura, atenta contra las tendencias ambientalistas. Se sugiere mantener sólo la consulta vía web del detalle de las llamadas realizadas, previa solicitud del usuario y acorde con posibilidades técnicas de las centrales.

## 26. Entrega de factura por medios electrónicos (Art. 57 RPU)

El artículo 34, que modifica el artículo 57 de la Resolución 3066, establece, en el inciso final, 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. Consideramos que esa autorización debe ir en el mismo contrato con el fin de minimizar costos o aceptarse mecanismos de aceptación virtual respecto de clientes que ya firmaron el contrato.

De lo contrario, no se estaría incentivando al cliente a la utilización de medios electrónicos, se generaría un impacto negativo ya que para el cliente se convierte en un documento adicional para firmar. Esto tampoco es coherente con la filosofía de implementación de la factura electrónica.

## 27. Equipos terminales ( Art 105 ahora 36 RPU)

Se entendería que las obligaciones respecto a equipos terminales aplican para equipos entregados por modalidad prepago o post-pago; por tanto deberá revisarse el nombre del capítulo VII.

Respecto a este artículo hoy no es claro, quien se responsabiliza de las reparaciones cuando un CPE ya homologado y que ha adquirido directamente el cliente presenta fallas. Debe aclararse que las fallas sobre este equipo no son responsabilidad del proveedor de servicio.

## 28. Obligación de directorio telefónico (Art. 90 y 91 RPU)

Estos artículos son discriminatorios, porque la obligación de suministrar información de directorio telefónico de usuarios residenciales sólo contempla a los operadores de telefonía fija, y hoy son la minoría, respecto al número de líneas fijas y celulares.

Además, a los usuarios ya no les interesa que se difunda su información en un medio público como el Directorio de páginas Blancas.

**Esto genera un sobrecosto en la fabricación de esta base de datos y su utilización hoy en día es casi nula.** Además de acuerdo a la ley 1581 de Habeas Data, se requiere la autorización expresa por parte del usuario para ser incluido en cualquier tipo de BD que utilice información determinable, como es el caso de la información que se publica en las páginas blancas, bien sea en medio impreso o Web.

### **29. Obligaciones en relación con los terminales (Art. 106 ahora 127)**

En el artículo 37 que modifica la numeración y el contenido del artículo 106, que quedará como artículo 127 de la Resolución 3066, se introduce una carga bastante onerosa para el proveedor que suministre o comercialice equipos terminales, en la medida en que será responsable solidariamente con el proveedor del equipo por los daños causados por los defectos de dicho equipo. Así mismo, resulta bastante onerosa la obligación de informar a la SIC sobre el conocimiento que tenga de que al menos un equipo comercializado por él, tiene un defecto que ha producido o puede producir un efecto adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de los usuarios.

Estas medidas si bien están contempladas en el Estatuto del Consumidor, pueden conducir a desestimular la venta por parte de los operadores de servicios e incrementar la venta por parte de terceros, con el riesgo que se correría por la venta de equipos robados o ingresados al país ilegalmente, quedando el usuario a merced de los productores y comercializadores de equipos.

Esta norma también implicaría un impacto en procesos ya que se requeriría tener un manual de usuario por cada equipo y tener personal para atender en taquilla quejas sobre los equipos.

### **30. Reporte de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones y de los estatutos de las comunidades organizadas (Art. 108 ahora 129)**

Consideramos pertinente que se revise esta obligación junto con la que tiene actualmente la SIC de reporte de contratos, planes y modificaciones directamente a dicha entidad. Lo anterior porque hay a la fecha una duplicidad de reporte de contratos.

### **31. Obligación adicional de divulgación del régimen (Art. 110 ahora 133)**

Se debe revisar el deber de información del régimen junto a las obligaciones que disponen las circulares SIC sobre poner dichas circulares a disposición al usuario, en la medida en que se están generando reportes de varias normas para el usuario lo que les resta claridad frente al régimen aplicable.

Se incluye una leyenda en la factura lo que generará nueva información en factura, con los consecuentes costos en sistemas informáticos, impresión y papel.

### **32. Vigencia y derogatorias (Art. 113 ahora 136)**

En este artículo se deben incluir todas las normas que imponen cambios informáticos. Además de las previamente informadas deben incluirse literal r numeral 10.1, literal

z del artículo 10.1, 32.2., 32.6., 32.8, 33, 37, 39, 53.4., 55, 57, 127, 129, 133, Anexo 1 y 2.

Debe revisarse la resolución de entrada en vigencia del CUN según la cual la entrada en vigencia es Mayo 1, pues aquí cobija CUN y dice que es para julio 1 de 2013.

### 33. Normas del RPU aplicables a TV (nuevo Título III)

Debe verificarse qué normas del RPU aplicarán para TV. Serán sólo las del título III. Si no es así, cuáles otras normas?. Su aplicación requerirá otra evaluación de impacto.

Debe tenerse en cuenta que al equipararse al cliente de televisión a los procesos del RPU, se generarán impacto en los procesos actuales, que generarán un impacto en el cliente. Citamos algunos ejemplos:

En el tema de corte y reconexión:

- Será necesario informar al usuario que el servicio será suspendido por no pago
- Será necesario deshabilitar los usuarios desde plataforma en el menor tiempo posible y verificar que las actividades no se queden represadas.
- Los retiros definitivos de señal deberán ser analizados y crearse mecanismos de información más efectivos para poder retirar señal.

En el tema de reparaciones:

- Se deberá evaluar que los códigos de reparación sean acordes con las fallas dispuestas en el RPU para determinar cuando ocurren por bloqueo, desconexión y falla.
- Se verificará el nivel de atención de los requerimientos del servicio de TV.

### 34. Derecho de turno para PQRs (Nuevo Art. 105)

Se dispone el deber de tener un registro frente a la presentación de PQRS de televisión y para que los usuarios puedan verificar el respecto al derecho de turno.

Es importante considerar que el respeto al turno en telecomunicaciones se cumple con el CUN. Para los operadores no es factible tener una numeración para telecomunicaciones y otro para televisión.

### 35. Oficinas de atención al usuario ( Nuevo Art. 109).

Consideramos que debe evaluarse esta obligación tanto para TIC como para televisión, en tanto pueden existir capitales que el número de usuarios no es muy alto y su uso sea incipiente, con lo cual se hace ineficiente tener oficinas físicas.

Igualmente en este artículo se hace referencia a que se debe informar de estas oficinas a través de los mecanismos de información dispuestos en el artículo 11.9. En este sentido surge la inquietud si los derechos de información de telecomunicaciones aplicarían para televisión.

### 36. Línea de atención al usuario (art. 111 RPU)

La obligación de implementar la línea de atención al usuario está establecida tanto para proveedores de servicio de TV por suscripción como para las comunidades



organizadas. En este entendido la obligación de disponer del número las 24 horas del día durante los 7 días de la semana también se les debe imponer a las comunidades organizadas, sugerimos entonces que la redacción de esta obligación quede así:

“...Los proveedores del servicio de televisión y las comunidades organizadas deben poner a disposición de los usuarios de este número, las veinticuatro (24) horas del día, durante los siete (7) días de la semana...”.

En relación con la obligación según la cual las condiciones pactadas en forma verbal, para el servicio de televisión por suscripción, deben ser confirmadas por escrito al usuario que celebró el contrato en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles, a través del medio que éste elija, esto significa un aumento de costos en los envíos por este servicio y modificación de recursos informáticos.

### **37. PQRs trasladadas por el gobierno nacional (art. 112 RPU)**

La remisión que se hace en el presente artículo a los “términos previstos en el Código (sic) Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, podría llevar a la mala interpretación de que las PQRs trasladadas por el Gobierno Nacional sí tendrían recursos.

Como bien lo señala el documento soporte del proyecto de Resolución “contra las decisiones adoptadas por los operadores respecto de las peticiones, quejas y reclamos relacionadas con el servicio de televisión, no procede recurso alguno, y por ende se entiende que corresponde al usuario activar la función ante la autoridad de control y vigilancia...”<sup>3</sup>

Teniendo en cuenta lo expuesto es preciso que en este artículo se deje expresamente señalado que la remisión al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, no incluye la posibilidad de que frente a las peticiones, quejas y reclamos, relacionadas con el servicio de televisión proceda recurso alguno.

### **38. Derecho de peticiones, quejas y reclamos (Art. 105 RPU)**

El párrafo segundo de este artículo se refiere a la implementación de mecanismos de atención preferencial, en este sentido se debe tener en cuenta las mismas observaciones que se señalaron con anterioridad sobre este tema, cuando se hicieron comentarios al art. 39 del RPU.

Tampoco existen mecanismos para diferenciar quejas y reclamos, ya que en nuestros sistemas sólo se identifican quejas acorde con el RPU.

De igual manera es importante que en el presente artículo se haga precisión a la remisión que se hace al Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

Debe darse claridad en cómo se realizará el registro de PQRS de televisión y se hará efectivo el derecho del usuario a verificar su derecho de turno. Téngase en cuenta que los operadores ya realizamos altas inversiones en el establecimiento del CUN, cuya numeración es administrada por la SIC, con lo cual en la práctica existe una numeración para quejas de televisión individualizadas y otra para quejas de paquetes de servicios que incluyen TV (CUN).

### **39. Calidad en atención al usuario ( Nuevo Art. 116 RPU)**

<sup>3</sup> CRC. Régimen de Protección de los derechos de los usuarios del servicio de televisión y actualización de la Resolución CRC 3066 de 2011. Documento soporte. Noviembre de 2012. Pág. 34.

La norma traslada las obligaciones de atención y respuesta del RPU al servicio de televisión.

Para hacer una medición eficiente de los indicadores establecidos en este artículo se sugiere que se establezcan planes semestrales o anuales y no una obligación de medición mensual.

#### 40. Prestación del servicio bajo la modalidad prepago (Nuevos Art. 117 y 118)

Consideramos que en los servicios prepago de TV debe indicarse además la siguiente información:

- a) Tarifa máxima del servicio y otros cargos involucrados al usuario.
- b) La vigencia de su primer uso y fecha o forma de expiración del servicio contratado y la forma de activación y reactivación.
- c) Debe existir una obligación de llevar un registro actualizado de los usuarios prepago con número de identidad del suscriptor, lugar de instalación, servicio y tarifa del servicio contratado, discriminando los impuestos cobrados.

#### 36. Normas aplicables para los usuarios de TV comunitaria

Consideramos un avance que se establezca un RPU para usuarios de TV comunitaria. No obstante, consideramos que debe reforzarse la definición de aporte y tener un mecanismo como la cuenta de cobro para que el usuario pueda verificar qué servicio está recibiendo (canales codificados, señales incidentales, contenido social, etc.) y el valor del aporte pagado.

También el usuario debe tener identificado que número de afiliación tiene. Lo anterior, si se tiene en cuenta que las comunidades organizadas tiene un límite de número de usuarios.

Frente a este servicio, consideramos que debe aclararse qué normas del RPU se aplican a dicho servicio. Si es sólo el régimen establecido en el Capítulo III así debe indicarse.

#### 37. Condiciones de acceso a televisión radiodifundida (art. 124 RPU)

Teniendo en cuenta que los operadores de TV por suscripción prestamos servicios de TV cerrada, la única obligación que tenemos en cuanto a TV radiodifundida es pasar ciertas señales de TV abierta en nuestra parrilla de programación y no interferir a nivel técnico con las disposiciones que realicen los usuarios para la recepción de señales de TV radiodifundidas.

Es loable la inclusión de la obligación de información a los usuarios para el acceso a canales de TV radiodifundida, pero consideramos que esta debe estar en cabeza de operadores habilitados para este fin, es decir, frente a los operadores de TV abierta, quienes a través de planes y programas de información deberían estar obligados a publicitar la forma de acceder a sus servicios.

No es jurídicamente posible que por resolución se imponga a los operadores de TV la obligación de informar a sus usuarios cómo acceder a servicios de otros operadores

que compiten por segmentos de mercado, dada la habilitación de pasar por TV radiodifundida señales pagas tal como se le permite a la TDT (paga)<sup>4</sup>.

La inclusión de esta obligación en cabeza de operadores de TV por suscripción a demás de no tener justificación jurídica alguna, incrementa las distorsiones del mercado para los operadores de TV pos suscripción.

### **38. Reparación de daños (Art. 130 RPU)**

Consideramos altamente inconveniente adoptar esta normatividad para la reparación de daños, por cuanto deben respetarse las normas sobre responsabilidad extracontractual del Código Civil. Para reconocer una suma por posibles daños ocasionados, debe probarse plenamente la acción u omisión dolosa o culposa, el daño y la relación de causalidad entre el primero y el segundo.

Existen casos donde no se prueban plenamente los tres elementos de la responsabilidad y por lo tanto deben resolverse por una instancia jurisdiccional, no siendo la SIC competente en esta materia, vía recurso de apelación.

### **39. Imposibilidad técnica para prestar el servicio (Art. 131 RPU)**

En beneficio de los usuarios se sugiere que se incluya en un párrafo la posibilidad de que se continúe con la prestación del servicio con una tecnología diferente y que sí se pueda prestar en el nuevo domicilio, con previa autorización expresa del usuario para la modificación del contrato original.

### **40. 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**

A continuación incluimos comentarios frente a algunos apartes de este anexo:

#### **1. Condiciones para la determinación de la compensación**

“i. Desconexión del servicio sin justa causa, por parte del proveedor, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo periodo de facturación.

El tiempo de indisponibilidad es muy bajo, menor a un día. La experiencia es que para normalizar un usuario se requieren 24 horas.

Es importante que se precise cuantas horas para arreglo de equipos terminales se tiene para la determinación de la compensación.

“iv. Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el proveedor, y que no le permitan al usuario hacer uso del servicio. La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía

<sup>4</sup> Esto iría en contravía del principio orientador de libre competencia contenido en el artículo segundo de la Ley 1341 en el que se establece que “...el Estado no podrá fijar condiciones distintas ni privilegios a favor de unos competidores en situaciones similares a las de otros y propiciará la sana competencia”.

pactadas sobre el equipo terminal y sólo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del proveedor”.

Determinar si la falla de un terminal es atribuible al Operador o al Usuario es muy complejo, en especial para ciertos tipos de servicios como Toip e IPTV. Debería limitarse al reconocimiento de la garantía en caso de determinarse falla en el equipo.

Para el caso de CPEs de TV, estos son de carácter de servicio específico y por lo tanto no son de homologación obligatoria y son de carácter exclusivo del operador

La contabilización de la falla debe ser desde el momento en que el usuario informa la falla o desde que la misma ocurre.

## 2. Determinación del valor de la compensación

b) Cuando la prestación de los servicios esté sujeta a un plan bajo la **modalidad de prepago**, la compensación debe efectuarse, a través de la acreditación del doble de la capacidad de comunicación que resulte de multiplicar el número de días en que no estuvo disponible el servicio por el valor promedio diario del total de capacidades mensuales de comunicación adquiridas por el usuario en los tres (3) meses previos al momento en que ocurrió la falta de disponibilidad del servicio, para lo cual el proveedor deberá utilizar la siguiente fórmula :

$$\text{Compensación} = 2 \times (\text{VPC} \times \text{Dnd})$$

Se propone modificar la fórmula de cálculo de la compensación por

$$\text{Compensación} = 1 \times (\text{VPC} \times \text{Dnd})$$

Lo anterior teniendo en cuenta que con base en la ley el operador sólo debe pagar por servicios no prestados, pero no tiene razón de ser que pague el doble.

En relación con la fórmula para el pago de compensación en servicios prepago, aunque aplica la observación sobre las unidades que deben ser utilizadas para efectuar la compensación, es necesario llevar el histórico de las capacidades de comunicación adquiridas por cada cliente en modalidad prepago para poder calcular la compensación. Esto significará desarrollos informáticos.

Finalmente, la notificación del daño por parte del cliente para su compensación, no puede ser independiente. El cálculo del tiempo transcurrido estando en falla, debe estar basado como parte de su fórmula en la fecha y hora que el cliente hace la notificación de la falla

### 41. Anexo 2

La modificación de este formato requerirá desarrollos informáticos y gasto de papel.

### 42. Vigencias y derogatorias (Art. 50 Proyecto de resolución).

En este artículo únicamente se derogan expresamente los capítulos II y III del acuerdo CNTV 11 de 2006, teniendo en cuenta que hay diversas normas de acuerdo de la CNTV que no se derogaron expresamente y que van en contravía de la filosofía del proyecto de resolución, se sugiere que se dé una mirada detenida para dejar expreso qué normas pierden vigencia en aras de dar claridad al usuario.