



PN-DCE&T-064-16
Bogotá, 29 de julio de 2016

Asociación
Colombiana de
Ingenieros

Doctor
GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo
Comisión de Regulación
de Comunicaciones (CRC)
Bogotá, D.C.

Asunto: Derechos Usuarios de Comunicaciones

Respetado Doctor Arias:

En nombre de la Asociación Colombiana de Ingenieros, ACIEM, gremio profesional de Ingeniería y Cuerpo Técnico Consultivo del Gobierno Nacional (Ley 51 de 1986), reciba un cordial y respetuoso saludo.

Comendidamente ACIEM presenta sus comentarios al proyecto de resolución: *"Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"*:

- 1. Criterio de aplicación de las normas.** Sería importante incluir en la regulación que adopte la CRC, sin importar la materia, la obligatoriedad de sujetarse a los principios establecidos en el Régimen de Protección del Usuario. En caso de duda, debe primar como criterio de aplicación, lo establecido en la norma de defensa del usuario.
- 2. Principio de no discriminación.** Se debería adoptar una disposición para evitar el tratamiento discriminatorio entre usuarios nuevos y antiguos.

Todos los usuarios nuevos y antiguos tienen derecho a acceder a los beneficios ofrecidos por el operador en sus planes comerciales. Además de la obligación para los proveedores de ofrecer mensualmente información sobre planes similares con mejor tarifa respecto del plan que tenga activado el usuario y prohibir la limitación de ofertas y planes sólo para nuevos usuarios.

En el mismo sentido, todos los planes aún activos que se estructuraron con cláusulas de permanencia se deberían adecuar automáticamente a la baja, eliminando el componente que correspondía al costo del terminal.

Calle 70 No. 9 - 10

PBX: 3127393

Fax: opción 8

E.mail:

presidencianacional@aciem.org.co

www.aciem.org

Bogotá, D.C.

Colombia.



Asociación
Colombiana de
Ingenieros

**Presidencia
Nacional**

3. **Reclamos y costo de los servicios.** En relación con la atención de los reclamos de los usuarios y el costo de los servicios, ACIEM se permite recomendar que se incluyan las siguientes dos (2) disposiciones:

- a) **Reclamos de los usuarios.** Los reclamos que los usuarios de los servicios hacen a los operadores, deben ser atendidos de manera inmediata y, en caso de duda, solo procede un reconocimiento automático a favor del usuario, tal como establece el artículo 5° sobre favorabilidad del usuario, de la Decisión 638 de la Comunidad Andina de Naciones (CAN).
- b) **Costo de los servicios.** La tarifa de los servicios incluye la totalidad de los costos asociados a la prestación por lo cual los operadores no pueden hacer cobros adicionales por el uso de equipos indispensables para la operación del servicio, tales como arrendamientos de decodificadores o de módems.

En casos en que el costo de un equipo del usuario no esté incluido en la tarifa y su uso se facture en calidad de arrendamiento de forma independiente a la tarifa, el operador podría facturar este arrendamiento hasta cubrir el costo del equipo. Luego el usuario seguirá usándolo sin costo adicional a la tarifa y se deberá transferir su propiedad.

4. **Acumulación de quejas.** Se debería establecer la norma en la cual automáticamente se generen sanciones por la acumulación de quejas en proporción al tamaño del proveedor, de modo tal que pasado un límite de quejas/usuario se activen dichas sanciones.

Lo anterior obligaría al proveedor a realizar una labor realmente preventiva con el fin de mantener satisfechos a los usuarios de los servicios, lo cual evitaría que el usuario ejerza el derecho de queja, independiente de si ella resulta o no a su favor. Este tipo de mecanismos ya es utilizado en otros países con excelentes resultados.

Con sentimientos de consideración y aprecio.

ANTONIO GARCÍA R.
Presidente

JORGE CORTÁZAR G.
Director
Comisión Electrónica
y Telecomunicaciones

Calle 70 No. 9 - 10

PBX: 3127393

Fax: opción 8

E.mail:

presidencianacional@aciem.org.co

www.aciem.org

Bogotá, D.C.

Colombia.