



Bogotá D.C., 12 de agosto de 2016

Doctor
GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Ciudad

Asunto: 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*”.

Respetado Doctor Arias, reciba un cordial saludo.

Una vez analizado el documento a continuación presentamos los comentarios específicos al proyecto en cuestión:

ARTICULO 1 – ÁMBITO DE APLICACIÓN

Consideramos que al definir “*No se puede pactar la exclusión general a este Régimen*” se está restringiendo los planes corporativos en los cuales se suelen pactar condiciones específicas, que se reflejan en los contratos firmados entre el operador y sus clientes. Este hecho puede crear confusiones a los usuarios corporativos en cuanto al régimen aplicable en caso de controversias.

Al respecto, es de mencionar que la Superintendencia de Industria Comercio (SIC) en las mesas de trabajo y discusión del proyecto de régimen, ha manifestado no estar de acuerdo con la intención de prohibir la inclusión de la cláusula de exclusión en los contratos corporativos, toda vez que cuando se pacta el contrato, las condiciones técnicas, económicas o jurídicas se entienden excluidas del régimen, brindando seguridad jurídica al usuario.

Así mismo, dicha entidad sugirió la eliminación de la obligación de la cláusula de exclusión general del régimen para los contratos corporativos y consagro en la propuesta la prohibición de la exclusión total del régimen, en tanto, que la misma profundiza la confusión jurídica.

Por ello, consideramos que la propuesta parte de la premisa herrada que el usuario corporativo puede quedar desprotegido, no obstante, los usuarios corporativos tienen plena capacidad de garantizar los niveles de atención que más se adecuen a sus necesidades y así mismo garantice el normal y efectivo goce de sus derechos.



Por lo tanto, consideramos fundamental que la redacción del nuevo régimen mantenga el parágrafo 1 del régimen actual:

“PARÁGRAFO: El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato. La excepción contenida en el presente parágrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre las partes.

La excepción contenida en el presente parágrafo, no aplica respecto de la obligación que en consideración de la regulación vigente expedida por la CRC orientada a prevenir el hurto de equipos terminales móviles, tiene el representante legal de la empresa o persona jurídica que contrata bajo la modalidad de plan corporativo, consistente en su deber de suministrar y actualizar la información de los datos personales de los usuarios autorizados por éste para el uso de cada uno de los equipos terminales móviles que se encuentran operando bajo el plan corporativo contratado”.

Finalmente, consideramos que la propuesta regulatoria está dejando por fuera de toda discusión los servicios OTT, los cuales, teniendo en cuenta la dinámica creciente del mercado, deben establecerse medidas mínimas de protección a los usuarios en ambos mercados, de forma que se interfiera lo menos posible y se equilibre el campo competitivo.

ARTÍCULO 2 – PRINCIPIOS ORIENTADORES

2.5. Recolección de evidencia

El Código de Comercio define los documentos que deben ser almacenados, los cuales no incluyen en su totalidad aquellos relacionados con contratos, PQRs, activación de servicios, ofertas y promociones, terminación de contrato, etc., por lo que sugerimos que el RPU especifique el tiempo de almacenamiento de estos documentos hasta por seis (6) meses, lo que consideramos un tiempo razonable para la protección del usuario sin generar cargas administrativas onerosas a los operadores.

TÍTULO II – DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

EN EL ARTÍCULO 5 – OBLIGACIONES, CONSIDERAMOS NECESARIO INCLUIR LAS SIGUIENTES:

- La obligación de utilizar exclusivamente equipos terminales móviles homologados
- Obligación de darle un adecuado uso de los servicios contratados, que se ajuste íntegramente a los preceptos legales vigentes.
- Obligación de reportar el ETM en caso de hurto o extravío



- Obligación de hacer uso adecuado de las redes, de los bienes o equipos terminales requeridos para la prestación de los servicios de comunicaciones

ARTÍCULO 7 – MODIFICACIONES AL CONTRATO

En pro de optimizar recursos y tiempos de respuesta y teniendo en cuenta los servicios TIC, promueven el uso de la tecnología, se solicita que en la redacción prime la entrega por medio electrónico de la constancia de las modificaciones al contrato que trata el artículo. Se sugiere la siguiente redacción:

“... el operador entregará por medio electrónico, salvo solicitud expresa del usuario para su envío físico, constancia de dichas modificaciones”.

ARTÍCULO 8 – REGISTRO DE USUARIOS PREPAGO

El registro de usuarios prepago no puede ser realizado en el momento de la venta en tanto existen canales que exceden el control del operador (supermercados, tiendas, etc.). El registro debe hacerse en el momento de la activación del servicio y debe ser responsabilidad del usuario proveer esta información.

ARTÍCULO 9 – AREA DE CUBRIMIENTO

El proyecto de Resolución da la posibilidad al usuario de dar por terminado el contrato en cualquier momento, de tal forma que consideramos innecesario recalcar una causa adicional.

ARTÍCULO 10 – SERVICIO DE DATOS

Solicitamos especificar que la velocidad nominal irá en el contrato solo cuando aplique, dado que en las tecnologías móviles no es posible informar la velocidad nominal del servicio.

ARTÍCULO 14 – AUTORIZACION DE USO DE DATOS PERSONALES Y ARTÍCULO 19 – REPORTE DE INFORMACIÓN ANTE CENTRALES DE RIESGO

El uso de datos personales corresponde a un derecho Constitucional y además se encuentra reglamentado por las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012; por ende está fuera de las competencias de la CRC entrar a regular al respecto, y su inclusión puede llegar a generar conflictos de competencia con la Superintendencia de Industria y Comercio.

ARTÍCULO 21 – CONDICIONES AL PAQUETE DE SERVICIOS

En el numeral 21.6, es de aclarar, que si bien el usuario tiene la posibilidad de cancelar cualquiera de los servicios empaquetados en cualquier momento, esto no implica que la tarifa mensual a pagar se reduzca en el valor correspondiente a la tarifa del servicio bajo las condiciones de empaquetamiento, ya que con seguridad ésta se reducirá en una menor magnitud.

Lo anterior, en tanto las tarifas por servicio individual difieren de las empaquetadas y al solicitar la cancelación de uno de los servicios se estaría perdiendo la condición de empaquetamiento, renunciando a los beneficios de los mismos, lo cuales atienden a lógicas económicas. En el momento de cancelar uno de los servicios empaquetados, el operador informará al usuario el nuevo valor de los servicios que continúen activos.



ARTÍCULO 22 – SUSPENSION POR HURTO DEL EQUIPO TERMINAL MOVIL

Este artículo aplica tanto para hurto como para pérdida del equipo. Se solicita modificar la redacción de tal forma que si bien el bloqueo del equipo es obligatorio, la suspensión del servicio sea optativa por parte del usuario.

ARTÍCULO 23 – SOLICITUD DE SUSPENSION

Se solicita modificar la redacción, aclarando que *“... el operador iniciará la suspensión del servicio dentro de los tres días hábiles siguientes, a menos que el usuario haya indicado otra fecha, siempre que esta sea técnicamente posible”*.

ARTÍCULO 24 – TERMINACION DEL CONTRATO

El tiempo de almacenamiento de la solicitud de terminación del contrato no puede ser indefinido. Se sugiere que se establezca un tiempo de seis (6) meses para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.

CAPITULO VII. EQUIPOS TERMINALES

Consideramos fundamental que en este capítulo se dejen ampliamente descritas las obligaciones de los usuarios en cuanto a hurto de celulares, como son:

- Adquisición de equipos homologados en el país
- Responsabilidad de no adquirir equipos en lugares no autorizados
- Registro de sus equipos en las Bases de Datos positiva

Así como mantener la redacción actual y las obligaciones contenidas en la Resolución CRC 3128 de 2011 y sus modificaciones.

ARTÍCULO 32 – DERECHO DE RETRACTO

Esta propuesta de redacción da un mayor alcance en esta materia que la establecida en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, el cual regula las condiciones bajo las cuales opera el Derecho de Retracto y éste solo aplica a los contratos de venta de bienes o prestación de servicios mediante mecanismos de financiación. Por lo anterior se sugiere la eliminación de este artículo de la propuesta regulatoria, y se sugiere que todo lo relacionado con medidas contenidas en el Estatuto del Consumidor, no es necesario incorporarlas en la regulación de telecomunicaciones ya que de pleno derecho son aplicables a los operadores por ser normas de orden público de naturaleza constitucional estatutaria por conllevar asuntos de protección de derechos.

ARTÍCULO 35 – TARIFAS

Se solicita la modificación de la redacción de la propuesta, manteniendo el conducto establecido actualmente en la regulación 3066 de 2011 que establece el procedimiento de transparencia para la modificación de tarifas anuales.

Handwritten mark resembling a stylized 'M' or 'W'.



De mantenerse la redacción actual, se constituiría una grave afectación a la industria, pasando a ser el único servicio con imposibilidad para generar aumentos tarifarios, en tanto, dadas las características y masificación de los servicios de telecomunicaciones sería fáticamente imposible obtener la aceptación previa de los usuarios y por ende un ajuste anual.

Es por ello que sugerimos se mantengan las condiciones actuales para el aumento de tarifas, o se establezca el procedimiento que posibilite informar al usuario en el contrato los criterios transparentes para modificaciones tarifarias anuales automáticas.

Finalmente, sugerimos que se ajuste el portal de transparencia de la CRC el cual se alimenta de la información de Colombia TIC, para que sea ésta la herramienta por la cual se garantice la divulgación transparente de tarifas.

ARTÍCULO 40 – FRAUDES

Este artículo debería tener alcance tanto a obligaciones de prevención y control de fraude por parte del PRSTM como del usuario hacia su proveedor de servicios. Reiteramos la necesidad de establecer el fraude como una causal de terminación del contrato por parte del operador

ARTÍCULO 43 – ACCESO A CONTENIDOS

El operador puede poner a disposición del usuario las herramientas, aplicaciones o programas encaminados a establecer un control de contenidos, los cuales no necesariamente deben ser gratuitos. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 679 de 2001, a la fecha el operador solo puede bloquear URL que contengan material pornográfico o alusivo a pornografía infantil.

ARTÍCULO 46 – REPARACION DE DAÑO

En este artículo consideramos que excede las competencias de la CRC entrar a regular sobre aspectos que corresponden al campo de Responsabilidad Civil y procesos declarativos regulados por el Código Civil y Código General del Proceso.

ARTÍCULO 48 – PAGO OPORTUNO

El cobro por reconexión no corresponde a una penalidad que el PRSTM impone sobre el usuario, como se da a entender en el documento soporte y principal argumento para su eliminación. Por el contrario, éste corresponde a una remuneración atada a los costos y procesos necesarios para realizar la reconexión exitosa de un servicio. Costos que dada su naturaleza esporádica no están relacionados directamente con la prestación del servicio y por lo tanto de ninguna manera son contemplados en la tarifa que se cobra por los mismos. Por ello, solicitamos a la CRC se mantenga la posibilidad de realizar cobros asociados a la reconexión.

Adicionalmente, solicitamos se mantengan los tres (3) días hábiles para realizar la reconexión de un servicio, tal y como se encuentra actualmente, ya que la propuesta considera llevarlos a tres (3) días calendario, al respecto es de mencionar que la reconexión de un servicio conlleva acciones que no en todos los casos pueden realizarse en días feriados.

Handwritten signature or initials.



ARTÍCULO 50 – NO PROCEDE EL PAGO

Solicitamos aclarar que para que aplique el no pago en los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, como desastres naturales o hechos terroristas, éstos deben ser así declarados mediante acto administrativo por la autoridad competente, como lo indica la Ley 1523 de 2012.

ARTÍCULO 52 – ENTREGA DE FACTURA

Reiteramos la necesidad de priorizar los medios electrónicos para la entrega de documentación relativa al servicio, a menos que el usuario solicite explícitamente la entrega física o por algún otro medio.

ARTÍCULO 58 – CONTROL DE CONSUMO

58.1. Control de consumo para los servicios de telefonía móvil y datos móviles.

Respecto de la necesidad de informar diariamente y después de cada llamada el consumo y saldo, mediante SMS, para los usuarios prepago, consideramos que es una obligación onerosa y desmedida, implica desarrollos, costos y automatización de procesos. Más aun cuando en la actualidad el usuario tienen a la mano dicha información, basta con el deseo de consultarla para que este acceda a las herramientas de consulta de su operador.

Consideramos, que la regulación debe limitarse a garantizarle el acceso a dicha información para cuando el usuario desee consultarla, como se encuentra actualmente en la regulación, y no a forzar una consulta de la misma, lo que aplica tanto para usuarios prepago como postpago.

ARTÍCULOS 83 Y 84 – SERVICIO DE INFORMACIÓN DEL NUEVO NÚMERO Y SERVICIO DE REENRUTAMIENTO DE LLAMADAS

Respecto a estos requerimientos no encontramos en el documento soporte ningún sustento ni análisis que los justifiquen.

ARTÍCULO 95 – LÍNEA TELEFÓNICA

Sugerimos se elimine la obligación de devolver la llamada al usuario cuando éste esté comunicado con el operador y la llamada se caiga, en tanto consiste en una carga innecesaria y onerosa por su complejidad operativa, más aun cuando el usuario si así lo desea puede llamar nuevamente de forma gratuita cuando el inconveniente por el que se cayó la llamada se supere.

ARTÍCULO 99 – CALIDAD EN LA ATENCIÓN

No se encuentra fundamento alguno para modificar la metodología de indicadores de calidad en la atención, incremento de los umbrales de cumplimiento, ni para la inclusión de otros indicadores. Dada la magnitud y relevancia del cambio, así como sus implicaciones, consideramos fundamental que se realice un análisis exhaustivo que permita evaluar el impacto costo beneficio de dichas modificaciones. Así las cosas, teniendo en cuenta que no existe en ninguno de los documentos publicados fundamentos técnicos, jurídicos o económicos que sustenten la propuesta de modificación de estos indicadores, solicitamos respetuosamente a la CRC, mantener los umbrales vigentes en la Res. CRC 3066 de 2011.



PROPUESTAS ADICIONALES

Finalmente, por parte de la asociación se sugieren algunas propuestas sobre temas específicos las cuales pueden ser tratadas en conjunto con la CRC a ser implementadas a manera de autorregulación:

Modificación de Tarifas

Se mantenga la posibilidad de modificación de tarifas anual sometida a un procedimiento que contemple:

- Mecanismos de información al usuario. Por ejemplo: aviso en la factura, y en redes sociales (además del aviso de página web). Envío de email a los usuarios que lo tengan registrado.

Medios de atención

En primera instancia, se propone mantener los indicadores actuales de atención.

Como medida alternativa, se propone a la CRC se omitan de los indicadores que miden un mínimo o máximo de tiempo de atención. Esto ocasiona incluso barreras para que el usuario sea bien atendido, y convierte a los medios de atención en meros radicadores de solicitudes y no orientados a una solución definitiva (cuando sea posible). Al imponer indicadores y agravarlos como pretende el proyecto de resolución no estaríamos enfocados en mejorar la experiencia del usuario. Si lo que se pretende es beneficiar al usuario debería buscarse mecanismos para lograr el incremento de soluciones en primer contacto y no de tiempo, así mismo contar con **indicadores de satisfacción del cliente**.

Se propone una lista taxativa de asuntos que requieren la presencia del usuario en un medio de atención física. Se contemplan los siguientes:

1. Cesión del contrato.
2. Garantía de Equipos
3. Desbloqueo de equipos
4. Soporte técnico
5. Medidas de control de IMEI
6. Invalidación de validación del usuario por preguntas (evidente)
7. Otros que surjan de las discusiones





Costo de reconexión

Se mantenga la posibilidad de cobrar costo de reconexión y se propone una medida similar a la contemplada en la resolución de cláusula de permanencia donde se haga un llamado a que los costos sean eficientes, y la CRC se reserve la facultad de monitoreo de los mismos.

Recargas

Se propone maximizar el derecho y libertad de usuario a elegir la información a recibir. Al respecto, el usuario puede optar por recibir información completa o en caso contrario, se reserva el derecho de consultarla a su elección.

El documento de la OCDE establece que existe cierta información que podría ser suministrada por demanda, como lo es para éste caso, por lo tanto, se sugiere que la información de consumo en los usuarios prepago esté disponible para cuando se solicite y no tenga que ser enviada cada vez que se realice una llamada.

Cordialmente,


SERGIO ANDRÉS GONZÁLEZ GUZMÁN
CEO (Chief Executive Officer)