



www.avantel.co

VPJ-0275-16

Bogotá D.C., 12 de agosto de 2016

Doctor

GERMÁN DARIO ARIAS

Director Ejecutivo

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES

Calle 59 A Bis No. 5 – 53, Edificio LINK Siete Sesenta, Piso 9

Bogotá D.C.

Asunto: Proyecto regulatorio
“Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones”.
Observaciones de **Avantel S.A.S.**

Respetado Señor Director:

En respuesta a la invitación formulada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC, para que los interesados pongan de presente sus respuestas al proyecto regulatorio identificado en el asunto, **AVANTEL S.A.S.**, en adelante **Avantel**, se permite formular las que se consignan en el presente documento, de conformidad con las temáticas propuestas por la Comisión para llevar a cabo las Mesas de Trabajo.

I. COMENTARIOS GENERALES

- Revisada la propuesta puesta a consideración del sector por parte de la CRC, se considera importante resaltar la importancia de hacer un examen integral de las disposiciones que en materia de usuario ha proferido la CRC o se encuentran en proyecto de ser expedidas, en otros proyectos. Se observa que no se tienen en consideración algunas de las discusiones que se han dado con el sector en otras iniciativas regulatorias, así como tampoco las disposiciones de reciente expedición, entre ellas las que regulan el empaquetamiento de servicios.



www.avantel.co

- El proyecto no es claro respecto de los sujetos destinatarios de la protección que ofrece el régimen, que constituye uno de los objetivos fundamentales de la norma. En efecto, es necesario adoptar una definición unívoca de "usuario" como sujeto de los derechos incluidos en el articulado de la propuesta, que derogue cualquier otra definición anterior. La claridad solicitada cobra valor en relación con la efectividad del cumplimiento de las obligaciones que el régimen le impone a los operadores, tales como qué usuario tiene el derecho de presentar una PQR: el que suscribió el contrato con el PRST, o el que hace uso del servicio? En este punto conviene también resaltar la necesidad de que la regulación señale expresamente, en relación con los usuarios de servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago, que la ausencia de contrato impreso no implica que carezcan de relación contractual con el PRST, pues el solo hecho de la activación de la SIM CARD genera un contrato consensual llamado a generar derechos y obligaciones para las partes.

Esta definición también será trascendental en lo que a reportes de información se refiere.

- En relación con el envío de información a los usuarios, en el contexto general del proyecto prevalece el medio electrónico. No obstante, pluralidad de disposiciones apuntan a establecer comunicación permanente con el usuario por mensajes cortos de texto (SMS), o de voz, o del servicio suplementario de datos no estructurados (USSD), que si bien resulta lógico respecto de los operadores establecidos, no lo es para aquellos que deben prestar los dos primeros haciendo uso de RAN, y carece de red para prestar el tercero.

Las tecnologías de la Información y las Comunicaciones ofrecen facilidades de comunicación que permiten aminorar los costos tanto para los PRST como para los usuarios y garantizan tanto el acceso como la disponibilidad de los medios a través de los cuales pueden cumplirse las notificaciones o remisiones de información que pretende la regulación. En efecto, el correo electrónico es un canal de comunicación efectivo, de fácil conservación y con trazabilidad, aspectos éstos que garantizan los fines pretendidos por la regulación. Teniendo en cuenta, además, la regulación en materia de mensajes de datos y su equivalencia funcional con las comunicaciones realizadas por medios físicos, cobra mayor importancia su uso de cara a la legislación vigente en la materia (Ley 527 de 1999), que permite su utilización como medio eficaz para la implementación de comunicaciones y garantizar su trazabilidad.

En este orden de ideas, se solicita a la Comisión establecer como único canal obligatorio de notificaciones y remisión de información a los usuarios, el correo electrónico, pudiendo el operador hacer uso de otros mecanismos de manera libre.

- Avantel se vale de la oportunidad para manifestar a la CRC su preocupación con respecto al alcance que la SIC le ha dado a sus funciones derivadas de un reglamento sin fuerza



www.avantel.co

material de ley¹, en el sentido de modificar normas del RPU e inclusive fijar criterios de interpretación sobre las mismas, como ocurrió recientemente (Resolución 31229 del 25 de mayo de 2016).

La iniciativa regulatoria en comento es el escenario ideal para que la Comisión reivindique su competencia legal para expedir el régimen que maximice el bienestar de los usuarios, y en virtud del principio de coordinación² entre autoridades administrativas, previo a la expedición del nuevo régimen de protección de derechos de usuarios de servicios de telecomunicaciones, concierte con la Superintendencia los aspectos que esa entidad como autoridad de vigilancia y control considera indispensables para la estructuración de la nueva regulación, de tal suerte que la SIC no tenga que expedir con posterioridad a la expedición del régimen, disposiciones adicionales que interpreten, complementen, sustituyan, adicionen o incluso contradigan el espíritu de las normas regulatorias.

Avantel considera que esta coordinación previa entre la CRC y la SIC es necesaria para garantizar seguridad jurídica a los sujetos de la regulación, así como para preservar el principio de legalidad que orienta las actuaciones de la Administración.

II. COMENTARIOS ARTICULADO

A. PRINCIPIOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. (...) Este régimen es aplicable a los planes corporativos salvo cuando las partes negocien las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas. En estos casos, se podrán establecer disposiciones que se aparten de este Régimen, siempre que tales excepciones específicas sean expresamente aceptadas por el usuario en el contrato. En todo lo no excluido expresamente, se aplicarán las disposiciones de la presente Resolución. No se podrá pactar la exclusión general a este Régimen. (...)

Comentario: Avantel es un operador cuya estrategia comercial por más de 15 años ha estado enfocada en el segmento corporativo, al punto que el 75% de sus usuarios pertenecen a dicho grupo. Sin embargo, apenas 15% ha suscrito un contrato bilateral en el que se excluye la aplicación del régimen de protección de los derechos de los usuarios, en los términos del parágrafo del artículo 1 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

En este contexto vale la pena destacar que bajo un manejo responsable y serio del PRTS, no todos los usuarios corporativos son sujetos de exclusión del RPU, pues esta prerrogativa debe atender los criterios establecidos por el operador para atender a sus clientes, que en el caso de Avantel, están basados en la importancia que aquellos representan para la compañía desde el punto de vista estratégico y comercial y por ende, en la posibilidad de

¹ Decreto 4886 de 2011.

² Artículo 6 de la Ley 489 de 1998.



www.avantel.co

brindar opciones de comunicación, servicio y atención a la medida de las necesidades del cliente.

La propuesta de redacción del artículo, en la medida que carece de sustento cualitativo o cuantitativo en el documento soporte del proyecto, pareciera basarse en una idea infundada de desprotección de la empresa contratante del servicio, hecho que es ajeno a la naturaleza de los negocios que se efectúan con este tipo de clientes.

Debe tener presente la regulación que, el hecho de inaplicar el RPU a una relación contractual que surge del "Acuerdo de Voluntades" de ninguna manera exime a alguna de las partes de dar cumplimiento a los pactos incluidos en el contrato y menos aún, al PRST de inaplicar las demás normas de orden legal y regulatorio que rigen la prestación del servicio público de telecomunicaciones; por lo que se solicita a la CRC mantener la posibilidad de excluir de manera general el contrato de la aplicación del RPU, atada dicha exclusión a la forma del contrato y no a su contenido, es decir, la regulación debe dar valor legal al hecho de la existencia de un contrato bilateral, debidamente suscrito por las partes, como prueba de la existencia del acuerdo de voluntades libre y espontáneo, sin que deba indicarse de una manera u otra, que a dicho acuerdo de voluntades no le resulta aplicable el RPU.

Al respecto, conviene recordar lo señalado por la CRC en defensa de la legalidad del párrafo del artículo 1 de la Resolución CRC 3066 de 2011, que coincide con lo manifestado por Avantel:

*"En este sentido, sea lo primero señalar que la regulación en comento no busca otra cosa distinta a reconocer la realidad fáctica y jurídica de ciertas prácticas del mercado, **especialmente con relación a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones han sido acordadas totalmente entre las partes.***

Lo anterior tiene fundamento en que los usuarios corporativos algunas veces denominados "grandes clientes", demandan soluciones particulares y especiales para sus necesidades en materia de comunicaciones por parte de los proveedores de estos servicios, de tal suerte que por su condición, pueden negociar la totalidad de los términos que han de regir sus contratos e incluso a llegar a pactar condiciones que les resulten más favorables que aquellas que pueden ofrecer los proveedores a sus usuarios en planes individuales.

(...)

Como se desprende de la lectura sistemática de la Resolución CRC 3066 de 2011 y de la misma Ley 1341 de 2009, en realidad no puede hablarse de situación de



www.avantel.co

desprotección de los usuarios de servicios de comunicaciones que han negociado totalmente el contrato de prestación de servicios, al estar expresamente excluidos del ámbito de aplicación de la Resolución 3066 de 2011. En aquellos casos en que se negocia y pactan la totalidad de las características del servicio y de la red y las condiciones técnicas y económicas y jurídicas; y donde se estipula expresamente que el régimen de protección de los derechos de los usuarios no será el previsto en la Resolución 3066 de 2011, pues en este caso es evidente la inexistencia de asimetrías entre las partes contratantes, implicando evidentemente que los contratos así suscritos no son contratos de adhesión, lo que justifica que el régimen de protección de los derechos de los usuarios contenido en la Resolución 3066 de 2011, no les sea aplicable.

(...)

Con lo expuesto anteriormente, se puede concluir que los usuarios de servicios de comunicaciones que han podido negociar totalmente las condiciones del contrato con sus proveedores, si bien no están cubiertos por el régimen especial de protección contenido en la Resolución 3066 de 2011 y todo lo que ello implica para los usuarios adherentes, siguen contando con la protección contractual que les otorga especialmente la Ley 1341 de 2009 y de manera general, las que rigen todos los contratos bilaterales.³ (Destacado intencional).

Según lo manifestó la CRC, los usuarios corporativos de ninguna manera están desprotegidos, pues en todo caso son titulares del catálogo de derechos establecidos en su favor en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, cabe preguntarse, ¿Cuál es el fundamento de la CRC para cambiar su posición y presumir la mala fe de los PRST con respecto a los contratos corporativos y la desprotección de esta clase de usuarios?. En este punto conviene poner de presente que Avantel es un operador que apenas se está abriendo paso en el mercado y por ende en la industria del país, pero cuyos clientes corporativos, en su mayoría, corresponden a empresas que hacen parte de las 100 empresas más grandes de Colombia, lo que demuestra que mal puede hablarse de una situación de desventaja o debilidad por parte del cliente.

De otra parte, debe tenerse en cuenta, además, que las relaciones sujetas a un contrato privado, se rigen por los acuerdos que las partes hayan fijado en el mismo y en caso de controversia, se sujetarán al procedimiento establecido por ellas o en su defecto, a lo que resuelva el juez natural del contrato.

³ Comisión de Regulación de Comunicaciones, Resolución CRC 3710 del 8 de junio de 2012, "Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa parcial de la Resolución CRC 3066 de 2011"



www.avantel.co

Adoptar un esquema como el propuesto por la CRC, puede generar un desgaste administrativo injustificado para la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ante una divergencia las partes o alguna de ellas pretenda someter a su competencia asuntos que aun cuando hacen parte de un acuerdo bilateral, por no haberse excluido expresamente, quedarían bajo su competencia. Esta situación se daría respecto de cada una de las cláusulas pactadas en el contrato, lo que demuestra a todas luces su inconveniencia.

En conclusión, Avantel de manera respetuosa solicita a la CRC reconsiderar la modificación de esta regla de cara al impacto que conlleva, y para dar curso a lo solicitado, se sugiere tener en cuenta que:

- (i) El proyecto hace referencia a "planes" corporativos, para explicar la aplicación del régimen. Las disposiciones contenidas en la regulación tienen como destinatarios bien a los PRST como personas jurídicas o bien a los usuarios. En este sentido se sugiere hacer referencia a "usuarios corporativos", como sujetos destinatarios de las disposiciones jurídicas.
- (ii) Al identificar el sujeto de derecho al cual se estaría eximiendo de las disposiciones contenidas en el RPU, bien podría la regulación, en aras de uniformizar el concepto y garantizar la correcta aplicación del régimen, definir o establecer quiénes pueden ser considerados "usuarios corporativos" apelando para ello al concepto de empresa desarrollado por el artículo 25 del Código de Comercio, dentro del cual, caben las personas naturales y jurídicas que ejercen una actividad comercial debidamente registrada e incluyendo a las entidades sin ánimo de lucro, personas jurídicas que, por regla general, no ejercen actividades de comercio y con quienes se pueden tener la posibilidad de negociar las condiciones técnicas, económicas y jurídicas de cada contrato, pues pueden ser usuarios corporativos.
- (iii) No es jurídicamente necesario que las Partes negocien la "totalidad" de las condiciones del contrato, sino que, a diferencia de los contratos de adhesión, basta con que el usuario tenga la posibilidad de negociar las condiciones que en su criterio y según sus necesidades, representan un interés particular para él y bajo el entendido de que no todo lo que el usuario pretenda obtener en la negociación debe ser otorgado por el PRST.
- (iv) Por regla general, toda negociación contractual parte de un texto base, previamente elaborado por alguna de las partes, en el cual se consignan cláusulas generalmente aceptadas o tomadas directamente de la ley o las normas que regulan el asunto objeto del contrato, condición ésta, que de ninguna manera mengua el poder de negociación del usuario corporativo. La negociación de las condiciones del contrato se presenta en la etapa precontractual, cuando



www.avantel.co

se elabora la solución de comunicación requerida por el usuario y se discuten las condiciones específicas de conformidad a la ubicación geográfica del usuario, la cantidad de usuarios finales a atender, la capacidad de pago y las proyecciones de crecimiento del negocio. Estas condiciones quedan reflejadas en el contrato que suscriben las partes previa revisión realizada por cada una de ellas.

ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES. Este Régimen se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los siguientes principios orientadores: (...)

CALIDAD. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación.

Comentario: En caso de acogerse la propuesta de inaplicación general del RPU a los usuarios corporativos que suscriban contratos bilaterales, pierde sentido que el principio de calidad haga referencia a la posibilidad de pactar niveles de calidad pues no existiría obligación de observar ninguna de las disposiciones del RPU en la negociación de dichos contratos.

En caso contrario, no podría tampoco la regulación prever la obligación de pactar por lo menos el mínimo regulatorio en materia de niveles de calidad dado que ello contraviene el principio de libre elección del usuario. Si bien las redes de telecomunicaciones deben cumplir los niveles de calidad establecidos por la regulación en relación con los servicios ofrecidos a los usuarios masivos y sobre dicha base están configuradas, no ocurre lo mismo con usuarios corporativos. Como tuvo oportunidad de mencionarse, los usuarios corporativos tienen necesidades de comunicación específicas que no necesariamente se satisfacen con indicadores previamente establecidos, pues dadas sus particularidades pueden llegar a dar más valor a aspectos diferentes a la calidad.

Un ejemplo de lo anterior lo constituyen empresas que cuentan con su centro de operación en zonas alejadas del país donde no existe cobertura de servicios. En este caso, puede existir una oferta de infraestructura por parte de un PRST dispuesto a atender la demanda de comunicación de ese usuario, ofreciéndole cobertura de servicios que antes no existía, pero a niveles inferiores al establecido por la regulación. Esta puede ser una excelente oportunidad para el cliente, pero si la regulación obliga al PRST a cumplir con un nivel de calidad determinado, puede ocurrir que las necesidades de infraestructura requeridas para ello encarezca el negocio y no resulte rentable para el PRST. En este caso, se castigaría la posibilidad del usuario de acceder a una solución de comunicación por efecto de la regulación.

En adición a lo anterior, los PRST, basados en el principio de neutralidad tecnológica contemplado en la Ley 1341 de 2009, pueden adoptar soluciones de comunicación que no dependen de una solución previamente establecida al momento de suscripción del contrato. Una regulación en contrario, generaría la imposibilidad de la inclusión de nuevas tecnologías



www.avantel.co

que permitan la comunicación de los usuarios en condiciones diferentes a la inicialmente pactada, o a la establecida por la regulación. Sin embargo, para usuarios corporativos, la solución establecida por el PRST, basados en el mencionado principio de neutralidad tecnológica, puede ser suficiente así no se ajuste a los estándares de calidad determinados por la CRC o por un contrato.

RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA. El operador deberá guardar evidencia de la celebración del contrato, de la activación de los servicios, de la modificación o novación de obligaciones, de las ofertas y promociones, del trámite de las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) presentadas, de la suspensión, cesión y terminación del contrato, de acuerdo con las reglas dispuestas en el Código de Comercio y la Ley 962 de 2005, o aquella norma que la modifique o sustituya.

Comentario: Sujetar la obligación de almacenamiento de evidencias a las disposiciones de la Ley 962 de 2005, específicamente a lo señalado en su artículo 28, puede resultar si no excesivo, inaplicable por la materia regulada. La norma señalada hace referencia al deber de conservación de los libros y papeles del comerciante, conceptos que a la luz del Código de Comercio y la doctrina, llevan inmerso contenido contable, es decir, sólo aquello que pueda ser traducido o representado en cifras, salvo aquellos que por su definición legal no lo son, como por ejemplo el libro de actas o accionistas.

Bajo el contexto citado, no resulta claro el objetivo de la regulación tendiente a conservar los documentos derivados de una relación contractual e incluso, los relacionados con promociones y ofertas, por un período igual al que la ley le asigna a los libros de comercio, que por su esencia tienen una mayor jerarquía frente al manejo de la empresa.

Siendo que el objeto del RPU es proteger los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, la conservación de los documentos que dan fe de su relación con el PRST bien podría mantenerse por el término durante el cual le podrían ser útiles, esto es, por el término de 3 años (artículo 52 CPACA), período establecido por la ley para que caduque la facultad sancionatoria administrativa.

GRATUIDAD EN TRÁMITES. No habrá lugar a cobros distintos a la tarifa acordada por la prestación del servicio.

Comentario: Con el fin de no hacer incurrir en desinformación o confusión al usuario, se solicita a la CRC especificar el tipo de trámites que deben regirse por el principio de gratuidad, previa aclaración de su alcance. En efecto, mientras el principio enunciado hace referencia a los "trámites", su descripción hace referencia a la "tarifa" de los "servicios" prestados por el operador, siendo lo real y cierto que existen multiplicidad de cobros a los que el usuario se obliga tales como: Número Privado, equipos terminales, reparaciones, infraestructura, etc.

ARTÍCULO 4. DERECHOS. Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son:

4.1. Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.



www.avantel.co

Comentario: Se hacen extensivos los comentarios expuestos en relación con el principio de calidad.

4.2. Conocer siempre las tarifas que le aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes informadas y aceptadas por él.

Comentario: En cuanto a la previa aceptación de las tarifas por parte del usuario, se solicita tener en cuenta los comentarios que se presentarán en relación con el incremento tarifario de los servicios.

ARTÍCULO 5. OBLIGACIONES. Las principales obligaciones del usuario de servicios de comunicaciones son:...

Comentario: La carga impositiva que representa la regulación de protección a usuarios es bastante elevada lo que se traduce, para el PRST, en un alto costo recurrente. Si bien la regulación prevé la obligación para el usuario de hacer uso adecuado de las herramientas que el régimen le provee para el ejercicio de sus derechos, es importante que la misma regulación establezca expresamente las consecuencias de que el usuario incumpla sus deberes u obligaciones.

Respecto a la obligación de los usuarios relacionada con no cometer o ser partícipes de fraude, se sugiere se complemente con: "o que habiliten la comisión del mismo como: adulteración de documentos, adulteración de información de clientes, suplantación de identidad, fraude bypass, fraude en LDI, fraude en roaming, reoriginación de llamadas entre otros".

Es importante definir qué facultades tiene el operador para tomar medidas como consecuencia del incumplimiento de estas obligaciones. De igual forma, también debe ser una obligación brindar información veraz sobre su identidad, teléfonos y direcciones de contacto, referencias y demás que sean aportados por el usuario y requeridas por el operador.

Por lo anterior, se solicita a la CRC prever expresamente la potestad de modificación y/o terminación unilateral del contrato de servicio por parte del PRST ante el incumplimiento de las obligaciones que la regulación les impone a los usuarios o, en caso de no ser acogida la propuesta, señalar con total claridad los efectos del incumplimiento del usuario o el objetivo de imponer obligaciones regulatorias que no tendrían una aplicación o efecto práctico en la ejecución del contrato de servicios.

B. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

ARTÍCULO 6. CONTENIDO PROHIBIDO. En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no pueden incluirse disposiciones que establezcan límite alguno de los derechos o generen obligaciones adicionales a las descritas en el presente régimen. (...)



www.avantel.co

Cuando en el contrato o en cualquier otro documento que suscriba el usuario, se encuentre alguna de estas disposiciones o cualquiera prohibida por el Estatuto del Consumidor, las mismas no tendrán efecto alguno.

Comentario: Teniendo en cuenta que por disposición de la regulación vigente, los PRST no tienen la potestad de elaborar sus propios contratos de prestación de servicios pospago, sino que están obligados a hacer uso del modelo establecido por la CRC, no tiene sentido práctico ni jurídico mantener en el RPU provisiones relacionadas con el contenido del contrato, menos aún, otorgar una consecuencia jurídica que ya está prevista expresamente en la ley (Estatuto del Consumidor), por lo que se solicita indicar expresamente que tales disposiciones no aplican a los contratos cuyos formatos o modelos son o sean materia de regulación.

ARTÍCULO 7. MODIFICACIONES AL CONTRATO. (...) Cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuaron, el operador le entregará por medio físico o electrónico (según elija el usuario), constancia de dichas modificaciones.

Comentario: Si el propósito de la disposición es anular cualquier posibilidad de modificación del contrato por parte del PRST de manera unilateral, debe adoptarse una redacción que no produzca confusión en la frase inicial del segundo inciso el cual prevé la posibilidad de que las modificaciones sean fruto de un evento distinto al acuerdo con el usuario.

ARTÍCULO 9. ÁREA DE CUBRIMIENTO. El usuario podrá encontrar las áreas geográficas en que existe cubrimiento de los operadores de servicios móviles, a través de mapas interactivos disponibles en sus páginas web. Si el servicio no es prestado en las áreas informadas por el operador, el usuario podrá dar terminación al contrato o solicitar la compensación por indisponibilidad del servicio.

Comentario: La potestad que pretende otorgar el proyecto al usuario respecto a la terminación del contrato o solicitud de compensación parece obviar los indicadores que rigen la calidad de los servicios, indicadores que en ninguno de los casos regulados establece para los PRST la obligación de mantener los servicios 100% disponibles. De manera particular, la propuesta de la CRC no tiene en cuenta la posibilidad de que el servicio no se encuentre disponible temporalmente en alguna de las áreas geográficas señaladas como área de cobertura, aspecto que bien puede no afectar los indicadores de disponibilidad de la red o las reglas de compensación previstas en el Anexo 1 del proyecto de resolución en comento, pero que con la redacción propuesta es castigada como un severo incumplimiento del PRST que daría lugar a la terminación del contrato o a la compensación.

Por lo anterior, se sugiere a la CRC eliminar la referencia a la indisponibilidad del servicio en las áreas de coberturas informadas en el mapa interactivo o, en su defecto, especificar los eventos en que la indisponibilidad del servicio daría lugar a la terminación del contrato o a exigir la compensación prevista en el numeral 1 del Anexo 1.

ARTÍCULO 10. SERVICIOS DE DATOS. En el contrato de prestación del servicio de datos fijos o móviles, se incluirán: velocidad nominal, capacidad máxima incluida en el plan (cuando aplique) y tarifas y condición de banda ancha (cuando aplique).



www.avantel.co

Cuando el usuario contrate un servicio de datos ilimitados, no podrá tener ninguna restricción, salvo aquélla asociada a la tecnología empleada (3G, 4G, etc.) y a la velocidad efectiva ofrecida para cada plan.

Comentario: El contrato único de servicios postpago adoptado por la regulación, tiene un espacio de "libre" disposición de los operadores bastante reducido. La propuesta obliga a incluir información en el contrato relacionada con la velocidad nominal y condición de banda ancha sin reparar en que dicho contrato no es objeto de modificación por parte del operador y además, significa limitar la "libertad" del operador de incluir información propia de su empresa u operación, en la medida que el espacio destinado para ello es materia de regulación con la información que se exige incluir.

La información mencionada hace parte, por regla general, de las condiciones que se establecen en el "Anexo del Plan", documento que contiene las condiciones y restricciones aplicables al plan de servicio escogido por el usuario; sin embargo, este documento no es aceptado por la regulación y/o revisión de legalidad de la CRC como un anexo del contrato. En este punto, se solicita a la CRC aceptar la inclusión de este documento como anexo al contrato único, teniendo en cuenta además, que la mayoría de planes de servicios de telecomunicaciones que hacen parte de la oferta en el mercado involucran varios servicios (internet, voz, contenido, etc), lo que implica que la carga de información se incrementa según la composición del plan y no sea posible incluirla en el contrato.

Respecto al ofrecimiento de servicios de datos internet ilimitados y con el fin de evitar confusiones en la interpretación que efectúe la Superintendencia de Industria y Comercio, es importante que la regulación establezca con claridad qué tipo de restricciones se pretende prohibir y qué debe ser considerado como un "plan", partiendo de la base de que la norma permite ofrecer un diferencial en la velocidad efectiva ofrecida por cada plan.

ARTÍCULO 14. AUTORIZACIÓN USO DE DATOS PERSONALES. Al momento de firmar el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, el usuario puede autorizar al operador la recolección, almacenamiento, uso, circulación y actualización de sus datos personales requeridos para la prestación de dichos servicios.

Comentario: En igual sentido del comentario inmediatamente anterior, se solicita a la CRC incluir esta autorización en el contrato único de servicios postpago o, en su defecto, autorizar a los PRST a adjuntar al mismo el documento de autorización para recolección, almacenamiento, uso, circulación y actualización de datos personales.

ARTÍCULO 19. REPORTE DE INFORMACIÓN ANTE CENTRALES DE RIESGO. (...) Cuando el usuario presente una solicitud de rectificación de la información reportada o alegue que no tiene relación contractual con el operador, éste último deberá, en los 2 días hábiles siguientes, solicitar a la central de riesgos que se indique que dicha información se encuentra en discusión hasta que sea resuelta la reclamación en forma definitiva.

Comentario: En la práctica, la negación de la relación contractual con el PRST obedece en la mayoría de las veces a presuntos casos de suplantación de identidad, en virtud de los cuales, el PRST da aviso al "usuario" del reporte a centrales de riesgo y es en ese momento



www.avantel.co

en que la persona establece contacto con el operador para indicar que no ha suscrito contrato alguno. Teniendo en cuenta la posible comisión de un delito, lo que procede es la formulación de denuncia penal ante la fiscalía por parte del afectado y una vez se cuenta con este documento, el PRST debe enviar la noticia a la central de riesgo relacionada con la discusión de la información reportada.

En este orden de ideas, la redacción del artículo en comento genera confusión respecto al momento en que se deben empezar a contar los dos días de plazo para dar aviso a la central de riesgo, pues el solo "alegato" del "usuario" por medio del cual niega la relación contractual, no puede dar lugar a la solicitud a la central de riesgos por tratarse de la presunta comisión de un delito. Adicionalmente, bien podría constituir una práctica dilatoria de los usuarios para evitar el reporte negativo en las centrales de riesgo y el pago de las obligaciones pendientes con el PRST.

Ahora bien, estos casos generan reprocesos internos dado que para la respuesta definitiva se cuenta con un plazo de 15 días hábiles, razón por la cual se solicita prever en la disposición que la comunicación se envíe a las centrales de riesgo una vez culminada la investigación a instancias del PRST, o en su defecto, que se amplíe el plazo de dos días a cinco (5) hábiles dado que el tiempo resulta corto e insuficiente para adelantar las gestiones internas de investigación y controles de fraude.

Así mismo, se solicita a la CRC indicar expresamente que el plazo otorgado empieza a correr a partir de la radicación ante el PRST de la denuncia formulada por la persona afectada ante la Fiscalía General de la Nación.

ARTÍCULO 20. PROMOCIONES Y OFERTAS. Antes de que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le deberá informar las condiciones y restricciones de la misma, y almacenará esta información, por lo menos por 6 meses, para que el usuario pueda consultarla en cualquier momento.

Comentario: El término previsto en esta disposición no guarda relación con lo establecido en el principio de Recolección de Evidencia. Tal como se mencionó en su momento, no tiene ninguna finalidad jurídica mantener evidencia de las promociones y ofertas efectuadas por el PRST durante un período de tiempo tan extenso. La proporcionalidad entre la obligación y el efecto que se pretende con ella debe estar orientado a tener disponible una herramienta de verificación de la autoridad cuando pretenda hacer efectivo el derecho de un usuario. En este sentido y bajo el análisis de proporcionalidad, se solicita a la CRC unificar el término de conservación de las evidencias.

ARTÍCULO 21. CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS. Cuando el usuario decida que distintos servicios de comunicaciones le sean prestados en un paquete, aplicarán las siguientes reglas: (...)

21.3. El operador le deberá presentar en el momento del ofrecimiento y adicionalmente en cualquier otro momento que el usuario lo solicite:

- a. Características de cada uno de los servicios que conforman el paquete.
- b. Precios de cada servicio, si el usuario quisiera contratarlos de manera empaquetada.



www.avantel.co

- c. Precios de cada servicio, si quisiera contratarlos individualmente.
- d. El descuento aplicado sobre cada servicio del paquete.
- e. El precio total del paquete.

(...)

21.7. El usuario puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidas por cada uno de los operadores, a través del comparador que estos dispondrán en su página web, el cual debe atender como mínimo las siguientes condiciones:

- a. Posibilidad al usuario de identificar su municipio.
- b. Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico.
- c. Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere.
- d. Posibilidad al usuario de seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere.
- e. Posibilidad al usuario de seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere.
- f. Posibilidad al usuario de conocer el precio total del paquete de servicios seleccionado.
- g. Posibilidad al usuario de comparar el precio de cada servicio escogido (si fuera prestado de manera individual) y el precio de éste dentro del paquete seleccionado.
- h. Posibilidad al usuario de comparar dos o más planes a su elección.

Comentarios: De conformidad con la recién expedida Resolución 4960 de 2016, los paquetes de servicios están compuestos de manera exclusiva por los servicios de telefonía fija, Internet de banda ancha y televisión por suscripción, razón por la cual, se solicita a la CRC indicar expresamente en el artículo 21 propuesto, que esta disposición es exigible únicamente de los PRST que ofrezcan paquetes que incluyan algunos de estos tres servicios. De esta manera se evita hacer incurrir en error o confusión al usuario frente a la adquisición y/o uso de servicios móviles de telecomunicaciones a través de planes que están conformados por servicios de telefonía móvil e internet.

Sobre el particular, resulta indispensable precisar los destinatarios de la norma, toda vez que de obviarse esta información, las disposiciones en ella previstas aplicarían indefectiblemente a los PRST móviles en virtud del ámbito de aplicación propuesto para el nuevo RPU, máxime si se tiene en cuenta que en este proyecto se cambia la redacción del artículo 32.11 de la Resolución 3066 de 2011, modificado por el artículo 5 de la Resolución 4960 de 2016, eliminando la referencia a los "usuarios de servicios de comunicaciones fijas y de televisión por suscripción" al referirse a la obligación de los PRST de tales servicios de implementar un comparador de planes y tarifas.

Ahora bien, si la intención de la CRC fuera, en efecto, que el artículo en comento aplicara a todos los PRST y en relación con los servicios móviles de telecomunicaciones, deberá presentar antes de adoptar la medida, el análisis de mercado a partir del cual se determinen paquetes diferentes a los ya establecidos por la regulación y, de manera adicional, las condiciones bajo las cuales podrían los PRST establecer un comparador de planes y tarifas de cada uno de los operadores, entre las cuales, deberá establecer con precisión la obligación de los PRST de otorgar a sus competidores dicha información y la escogencia y repartición de costos de una herramienta de comparación de la totalidad de planes y tarifas del mercado, entre otros.



www.avantelco

ARTÍCULO 23. SOLICITUD DE SUSPENSIÓN. El usuario puede solicitar la suspensión del servicio hasta por 2 meses, continuos o discontinuos, durante el transcurso de cada año calendario. Una vez presente la solicitud, el operador iniciará la suspensión dentro de los 3 días hábiles siguientes, a menos que el usuario haya indicado otra fecha.

Comentario: Hacer obligatoria para el PRST la suspensión de servicios hasta por 2 meses genera un efecto nocivo de cara a las tarifas aplicables a los servicios ofrecidos. En efecto, de existir una obligación como la propuesta, en el pricing de los planes deberá tenerse en cuenta que si dicho ejercicio se realiza en consideración a un supuesto de vigencia de 12 meses de un contrato en promedio, por ejemplo, al disminuir dicho supuesto en 2 meses el retorno del costo de la prestación del servicio será menor y por ende, la tarifa que se deba fijar al plan seguramente será más elevada. Adicionalmente, tal mandato generaría un impacto en los procesos de facturación en la medida que se deberán reajustar los valores cobrados de manera anticipada para evitar reclamaciones por cobros improcedentes.

También debería tenerse en cuenta que la redacción actual contempla la suspensión por periodo continuo o varios discontinuos sin ningún tipo de condiciones (por ejemplo una suspensión mínima de quince días o un mes). Esto podría llevar a un escenario extremo en el que un usuario solicitara suspensión de su servicio en 60 oportunidades durante un año, para en cada oportunidad solicitar la suspensión de un día de servicio. Esto generaría excesivos costos administrativos para los PRST, e incluso para las autoridades de vigilancia y control.

En este punto, se solicita a la CRC publicar el estudio de impacto económico, mediante el cual se justifique que una medida como esta no ocasiona sobrecostos a la industria ni al consumidor.

Por otro lado y en caso de que sea objeto de análisis de la CRC, no puede perder de vista el regulador que si bien el usuario tiene la potestad de dar por terminado su contrato de prestación de servicios en cualquier momento y también en cualquier momento volver a contratar el servicio con el mismo PRST, es muy probable que en dicho caso no tenga acceso al plan, mismo número celular o a los beneficios a los que accedió al momento de la contratación inicial del servicio.

Los derechos de los usuarios que sean reconocidos por la regulación, no pueden limitar la obligación del Estado de velar por la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones y en esa labor, promover y fomentar la inversión de los particulares en los mismos. La medida propuesta tiene efectos directos en el flujo de caja de los operadores en la medida que interfiere en la estrategia comercial de los mismos, sin sustento aparente en las necesidades de los usuarios.

ARTÍCULO 25. CANCELACIÓN DE SERVICIOS. El usuario podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a través de los distintos medios de atención al usuario. La cancelación se hará efectiva en la fecha que el usuario elija, para esto debe presentar la solicitud en cualquier momento dentro de su periodo de facturación y como mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación. El operador deberá informar al usuario al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados.



www.avantel.co

Comentario: Se solicita aclarar la referencia a que "el operador deberá informar al usuario al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados".

ARTÍCULO 27. ELECCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. El usuario puede elegir libremente los equipos terminales necesarios para que el operador le preste los servicios de comunicaciones que ha contratado, cuando estos equipos estén autorizados en Colombia. El operador no puede exigirle la adquisición o uso de los equipos comercializados por él o por un tercero específico; y está obligado a activar sus equipos terminales desde que hayan surtido el proceso de homologación ante la CRC, cuando estos requieran surtir este proceso.

El usuario no puede alterar los equipos terminales, en caso de hacerlo puede ser considerado un incumplimiento del contrato celebrado con el operador.

Comentario: Se solicita precisar el alcance de la obligación propuesta en la norma, en el sentido de indicar que el PRST está obligado a activar los equipos terminales del usuario que hayan surtido el proceso de homologación ante la CRC, cuando estos requieran surtir este proceso y siempre que dicho equipo cumpla las condiciones técnicas mínimas que permitan su funcionamiento en la red del PRST escogido como prestador del servicio.

Esta precisión es necesaria si se tiene en cuenta que no todos los equipos móviles, aún homologados por la CRC, operan en las bandas de frecuencia asignadas a los diferentes operadores para la prestación de los servicios a su cargo; incluso, existen fabricantes que aun cuando surten el proceso de homologación de sus equipos, exigen requisitos a las redes de cada operador para que los mismos funcionen correctamente en dicha red, hecho que impide que el PRST pueda activar tales equipos en su red.

Por otro lado, se solicita indicar expresamente la consecuencia que de cara al contrato existente, genera el incumplimiento del usuario a causa de la alteración de equipos terminales, es decir, qué potestad otorga al PRST el incumplimiento del contrato por parte del usuario.

Por último, se sugiere hacer una acotación a la alteración de equipos terminales; si se trata únicamente de la alteración a sus mecanismos de identificación o cualquier otro tipo de alteración. Para esto, consideramos que se debe contar con la definición de alteración que trae la Decisión 638 de 2006 de la Comunidad Andina de Naciones, según la cual, dentro de los deberes de los usuarios se encuentra:

"3. No alterar los equipos terminales que posea, aunque sean de su propiedad, con el objeto de producir la evasión del pago de las tarifas o precios que correspondan, o cuando a consecuencia de ello puedan causar daños e interferencias que afecten la calidad del servicio de acuerdo a los parámetros establecidos en la normativa de cada uno de los Países Miembros." (Subrayas fuera del texto original)



www.avantel.co

ARTÍCULO 28. COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. (...) Cuando un equipo vendido por el operador deba ser reparado, durante el tiempo que dure dicha reparación el operador deberá informarle al usuario sobre la posibilidad de suspensión del servicio por mutuo acuerdo, para que no se le genere cobro alguno...

Comentario: En línea con los comentarios formulados en relación con el artículo 23 del proyecto de resolución, resulta desproporcionada la obligación de otorgar una suspensión "mutuo acuerdo", figura que además no se contempla en el proyecto sometido a comentarios, en caso de reparación de los equipos vendidos por el PRST, teniendo en cuenta que la misma regulación señala con claridad que la venta de equipos terminales y la prestación de servicios de telecomunicaciones son dos asuntos diferentes razón por la cual si no es posible suspender el servicio por la falta de pago del equipo, con el mismo rasero no podría suspenderse el servicio por la ausencia del equipo que se encuentra en reparación.

Ahora bien, la norma no especifica la causa del daño que da origen a la reparación ni ante quién o cómo debe demostrar el usuario que el equipo se encuentra en reparación. En caso de que lo que pretenda la norma sea que el PRST deba reparar el equipo vendido en aplicación de la garantía legal, lo que procedería es que el PRST ponga a disposición del usuario un equipo en préstamo durante el período que el equipo del usuario esté en poder del PRST para su reparación.

Cualquier otro evento de daño o reparación, incluso ante el mismo PRST, diferente a la aplicación de la garantía legal no debe afectar la facturación normal del servicio dado que es responsabilidad del usuario tener disponible un equipo terminal para hacer uso de los servicios contratados y provistos por el operador.

ARTÍCULO 30. VENTA A CUOTAS DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES. En caso que el usuario decida adquirir su equipo con el operador, éste podrá financiar o diferir su pago, para lo cual celebrará un contrato independiente al de prestación del servicio.

Comentario: Dada la modificación que presenta la propuesta, se solicita a la CRC informar si el único evento que obliga a suscribir un contrato independiente al de prestación del servicio es aquél en el cual se difiere o financia el pago del equipo, para dejar expreso que la venta de equipos de contado no debe cumplir dicho requisito.

ARTÍCULO 31. FACTURACIÓN EQUIPOS TERMINALES MÓVILES VENDIDOS A CUOTAS. Cuando el usuario adquiere un equipo terminal móvil financiado o diferido su pago a cuotas por su operador, los valores de dicha financiación deben ser facturados de manera separada a los correspondientes a la prestación de los servicios de comunicaciones, por lo cual en ningún momento el operador puede condicionar la prestación y continuidad de dichos servicios a la financiación del equipo.

Comentario: En primer lugar se sugiere revisar la redacción de la propuesta de norma, con el fin de otorgar la mayor claridad posible, dado que como se muestra en el proyecto resulta confusa. En segundo lugar y teniendo en cuenta la reciente expedición de la Resolución 31229 del 25 de mayo del año en curso por parte de la SIC, se solicita a la CRC indicar en la norma a adoptar cómo se entiende cumplida la obligación de facturar por



www.avantel.co

separado el valor a pagar como consecuencia de la financiación o pago diferido del equipo y el valor a pagar por los servicios de telecomunicaciones contratados.

Lo anterior en la medida que la finalidad de la norma es únicamente que no se condicione "la prestación y continuidad de dichos servicios a la financiación del equipo", por lo que cualquiera sea la acción que adopte el PRST para garantizar dicha condición, debería resultar suficiente si se tiene en cuenta que la propuesta no pone en discusión el pago de las obligaciones asumidas por el usuario.

En efecto, según lo previsto por el artículo en comento, lo único que no puede hacer el PRST es poner como condición para prestar y mantener el servicio a los usuarios, la adquisición de equipos financiados.

ARTÍCULO 32. DERECHO DE RETRACTO. El usuario podrá ejercer el derecho de retracto cuando su operador o comercializador, le financie o difiera el pago de un equipo terminal. El usuario podrá devolver el equipo al operador en cualquiera de sus oficinas físicas, o por el mismo medio que lo recibió...

Comentario: El proyecto de norma pretende extender la figura del derecho de retracto a eventos que la Ley que regula la figura no contempla. El estatuto del consumidor limita claramente las condiciones bajo las cuales puede ejercerse este derecho a aquellos eventos en que el proveedor haya vendido el bien o servicio bajo un sistema de financiación, venta de tiempos compartidos o utilizando métodos no tradicionales o a distancia. De ninguna manera la ley prevé el pago diferido del bien como una causal habilitante del derecho de retracto como lo pretende hacer la CRC.

En este punto vale la pena mencionar que la financiación conlleva de suyo la obligación por parte del beneficiario de la misma de devolver el recurso económico durante el plazo que acuerden las partes y retribuirlo a un tipo de interés fijo o variable previamente establecido, mientras que el pago diferido hace referencia a la postergación o aplazamiento del pago del valor del bien, sin que necesariamente se pacte el pago de intereses.

Aunado a lo anterior, adviértase que la norma propuesta crea una situación de inequidad o desbalance económico para el PRST, pues no tiene en cuenta que el bien (equipo terminal) supuestamente a devolver se deprecia por el solo hecho de sacarlo de su empaque original, ni que decir si presenta señales de uso o algún tipo de desgaste.

Por lo anterior, se solicita a la CRC sujetarse a las condiciones establecidas por la ley para el ejercicio del derecho de retracto por parte de los consumidores de equipos terminales móviles.

C. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ARTÍCULO 35. TARIFAS. El usuario tiene derecho a conocer las tarifas que le serán cobradas por la prestación de los servicios que contrate. En el contrato el operador le indicará claramente las tarifas aplicables. Cualquier modificación a la



www.avantel.co

tarifa, requiere de la aceptación previa y expresa del usuario; en caso que la nueva tarifa no se ajuste a sus necesidades éste podrá dar terminación al contrato.

Comentario: No resulta ajustado a la lógica económica la pretensión de la disposición, según la cual, cualquier modificación a la tarifa requiere de la aceptación previa y expresa del usuario, teniendo en cuenta que por regla general, no es del interés ni beneplácito de los usuarios y/o consumidores que los bienes y servicios de los que se sirven, sean objeto de modificaciones en el precio o tarifa si es al alza.

Avantel no considera procedente que vía regulación de protección a usuarios, la CRC regule las tarifas de los servicios de telecomunicaciones, sin un estudio que así lo justifique. En efecto, teniendo en cuenta la disposición que se pretende modificar, el hecho de hacer exigible la aceptación previa y expresa del usuario para el incremento tarifario, que normalmente se efectúa al inicio del año, implica de suyo, la obligación para los PRST de mantener inamovibles las tarifas de los servicios, sin revisar ni atender criterios económicos y financieros propios de las operaciones de comercio e inversión.

Tan grave es la propuesta incluida en el artículo en comento, que pone a los PRST ante una disyuntiva: No aumentan sus tarifas, ni siquiera al IPC del año anterior para conservar el valor adquisitivo del dinero y asumen las consecuencias financieras que ello implicaría o pierden sus usuarios, porque propio es concluir que no van a manifestar expresamente al PRST su aceptación y por ende, el contrato tendrá que terminar.

Dado el alto impacto que la disposición está llamada a generar, se solicita a la CRC, previo a adoptar cualquier decisión relacionada directamente con las tarifas de los servicios de telecomunicaciones, efectuar los análisis de mercado y financieros que demuestren la necesidad de regular las tarifas de dichos servicios. De lo contrario, corresponde a la CRC abstenerse de regular las tarifas, incluso, bajo la intención de reconocer derechos a los usuarios de tales servicios.

Avantel comparte la necesidad de mantener suficientemente informados a los usuarios respecto de las tarifas que aplicarán a los servicios y a que se informe tanto el monto máximo del incremento como las condiciones bajo las cuales se efectuará dicha modificación, por lo que se sugiere incluir en el Contrato Único de servicios pospago, una cláusula sobre incremento tarifario, en la cual se indiquen de manera anterior, clara y expresa, las condiciones bajo las cuales el PRST podrá efectuar incrementos a las tarifas.

ARTÍCULO 36. SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS. Cuando el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas, dentro del periodo de facturación siguiente, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar.

Comentario: Esta disposición deriva de las que con oportunidad de la simplificación de contratos de prestación de servicios móviles profirió la CRC, sin embargo, resulta oportuno



www.avantel.co

el presente proyecto para mencionar que no representa mayor beneficio para los usuarios el envío de un contrato actualizado, máxime si se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

1. Corresponde al PRST conservar evidencia de todos los trámites que active el usuario en ejecución de su contrato y mantenerla disponible para su consulta en cualquier momento.
2. Con ocasión de la dinámica de los planes y servicios ofrecidos por los PRST, resulta dispendioso y costoso administrativamente efectuar las modificaciones al contrato del usuario cada vez que éste solicita algún cambio, por ejemplo, de plan, adición de líneas, activación de servicios suplementarios, etc., debiendo proceder al envío a través del medio que escoja el usuario, cuando existen reiteradas obligaciones de conservación de tales evidencias.
3. El envío de contratos que no cuentan con la formalidad de la firma puede ser materia de discusión jurídica ante un eventual conflicto entre el usuario y el PRST.
4. En todo caso, debe prevalecer el envío de cualquier información relacionada con la prestación de servicios de telecomunicaciones al usuario, a través de medio electrónico o en línea, debiendo mantenerse como última opción el uso del papel o envío físico.
5. El envío de confirmación de aceptación verbal a través de SMS o mensajes enviados por medio de códigos cortos. Es la formalización del contrato suscrito entre las partes que consta en otro soporte.

ARTÍCULO 38. MODIFICACIÓN DE PLANES. El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados, sin costo alguno. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación.

Comentario: En primer lugar se solicita tener en cuenta que los planes de servicios que hacen parte de la oferta comercial del PRST son diseñados conforme a ciertos parámetros a partir de los cuales se puede presentar una oferta ajustada a las necesidades identificadas para el usuario a quien se dirige y al margen de rentabilidad que persigue el PRST. Estos planes son parametrizados a través de desarrollos tecnológicos en las plataformas de facturación y otros equipos de la red, de manera que se garantice al usuario gozar del plan diseñado por la empresa y escogido por él.

Lo anterior, con el fin de hacer notar a la CRC que otorgar el derecho a los usuarios de "modificar en cualquier momento el plan" denota, al parecer, una imprecisión. Si un usuario tuviese la facultad de modificar el plan, ello comportaría también el derecho a tarificarlo a su antojo, lo cual, obviamente no es el objetivo de la disposición puesta a consideración. En consecuencia, se solicita especificar que la norma hace referencia al "cambio de plan" entendido este derecho, como aquel que tiene un usuario a solicitar la activación de su línea



www.avantel.co

en un plan diferente al que tiene contratado, siempre que cumpla con las condiciones y restricciones al que se sujeta el nuevo plan elegido.

En segundo lugar, se llama la atención respecto al plazo que se otorga al PRST para proceder a efectuar la parametrización técnica y de facturación necesarias derivada de un cambio de plan. En efecto, cualquier solicitud que implique una modificación al contrato vigente entre las partes requiere un tiempo de implementación, máxime si se afecta la facturación del servicio. En este sentido se solicita extender el plazo de los tres (3) días hábiles anteriores al corte del período de facturación, otorgados al usuario para solicitar la terminación del contrato, como plazo mínimo para solicitar cualquier modificación, so pena de que el cambio quede disponible para el período de facturación siguiente a aquél en el cual se hizo la solicitud.

ARTÍCULO 40. FRAUDES. Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan fraudes al interior de sus redes y debe hacer controles periódicos de estos mecanismos. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) que pueda tener relación con un fraude, el operador debe investigar sus causas; y en caso que determine la no existencia de un fraude, le debe demostrar las razones por las cuales no procede su PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). Sin embargo si se demuestra que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.

Comentario: De manera atenta se solicita revisar y ajustar la redacción del artículo propuesto, toda vez que como está no es fácilmente entendible el alcance, mandato y efecto de la norma, en lo relacionado con el trámite de las PQR.

Por otro lado, en lo que tiene que ver con la actuación "diligente" en el "uso del servicio", se solicita a la CRC prever en la regulación la necesidad y obligación de los PRST de adoptar políticas de uso justo o uso racional de los servicios que proveen, precisamente con miras a identificar y combatir el fraude realizado o facilitado por algunos usuarios. Con base en tales políticas, que además deben ser informadas permanentemente y respecto de cada uno de los servicios prestados por el PRST, corresponde al proveedor efectuar el análisis previsto en la disposición en comento; de lo contrario, la propuesta resultaría ineficaz.

Igualmente, se solicita prever en la norma que en caso de que el operador identifique la comisión de un fraude o mal uso de los servicios, éste tendrá la potestad de realizar la cancelación unilateral del contrato de servicios y/o la suspensión temporal del servicio hasta que realice la confirmación final del mismo.

ARTÍCULO 41. INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE DATOS: El usuario podrá consultar a través de los distintos medios de atención, al menos la siguiente información:

- a. La velocidad tanto de subida como de bajada, la capacidad máxima de consumo del plan (cuando aplique).
- b. Características y condiciones para acceder a los servicios de controles parentales.
- c. Mediciones de los indicadores de calidad del servicio, de acuerdo con la Resolución CRC 3067 de 2011, o la norma que la modifique o sustituya.
- d. Prácticas de gestión de tráfico de acuerdo con la Resolución CRC 3502 de 2011, o aquella norma que la modifique o sustituya.



www.avantel.co

Comentario: La información relacionada con la velocidad que se solicita tener disponible en todos los medios de atención, se encuentra a la mano del usuario de manera permanente y a través del canal idóneo, cual es la página web. No resulta útil ni justificable sobrecargar con obligaciones de información a los PRST por los distintos medios de atención.

Teniendo en cuenta que la información a que se refiere la norma es tan especializada y se refiere al servicio de internet, se sugiere a la CRC sujetar su publicación sólo a la página web, dado que este medio facilita la inmediatez de la información. Adicionalmente, obligar a tener esta información en todos los medios de atención puede tornarse complejo, por ejemplo, incluirla en la red social.

En lo que se refiere a información sobre los servicios contratados por el usuario es importante tener presente que todos los PRST tienen destinado en su sitio web un canal **personalizado** de consulta para el usuario, en el caso de Avantel incluso, se ofrece a los usuarios dicha herramienta de consulta y autogestión a través de una App, denominada MI AVANTEL. En este sentido, sería recomendable que la CRC aliviane la carga de información en los medios de atención promoviendo y fomentando el uso de estos sitios por parte de los usuarios, teniendo presente la obligación que incluye en el artículo 42 de la nueva reglamentación para los PRST, la cual Avante ya cumple a cabalidad. De esta manera se concreta la participación de los usuarios con las herramientas ofrecidas por los operadores sin necesidad de aumentar las cargas en otros canales de atención.

ARTÍCULO 45. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE PRESTAR EL SERVICIO. Cuando el usuario cambie su domicilio y por razones técnicas el operador no pueda seguir prestándole el servicio contratado, se dará la terminación del contrato, salvo que el usuario decida ceder su contrato a una tercera persona.

Comentario: La regulación solo prevé la terminación del contrato por decisión del usuario, limitando el mismo derecho al PRST en los casos en que por razones técnicas no es posible continuar la prestación del servicio. En este punto se solicita tener en cuenta que existen aspectos que pueden afectar las condiciones de prestación de los servicios, tales como altos costos de mantenimiento de elementos de red, antenas, torres, etc., dada su ubicación geográfica o condiciones atmosféricas, de orden público y demás, los cuales generan en la mayoría de casos que se torne de difícil sino imposible cumplimiento los indicadores y/o niveles de calidad dispuestos en la regulación de la CRC.

Teniendo en cuenta que las consecuencias de incumplir la calidad regulada pueden ser bastante cuantiosas, existen casos en que el PRST se ve obligado a dejar de prestar el servicio por la imposibilidad técnica de cumplir los indicadores técnicos de calidad. En este caso, la regulación debe prever el derecho del Proveedor a dar por terminado el contrato, previo aviso al usuario con suficiente anticipación para que éste tenga la oportunidad de portarse a otro proveedor o adoptar la decisión que mejor satisfaga sus intereses.



www.avantel.co

ARTÍCULO 48. PAGO OPORTUNO. El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador.
(...)

Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá también la facturación y cobro por su prestación. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador sólo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o subsidio que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula.

Comentario: La redacción utilizada fomenta comportamientos de no pago, desde dos puntos de vista:

1. La modificación que se propone al artículo elimina información vital para el usuario que facilita el entendimiento de su obligación de pago y los mecanismos con que cuenta para proceder al pago oportuno aun cuando no tenga o reciba la factura. En este sentido se solicita a la CRC indicar expresamente en la disposición materia de comentario, que aun en caso de no recibir la factura, el usuario está obligado al pago oportuno de la misma, para lo cual puede solicitar el número de referencia de pago en cualquiera de los medios de atención del proveedor y efectuar el pago por cualquiera de los canales dispuestos para el efecto.
2. Obligar al PRST a suspender la facturación y cobro cuando por falta de pago del usuario se ha suspendido el servicio, es un llamado a promover el incumplimiento del contrato por parte de los usuarios. No puede la Comisión avalar conductas de no pago por parte de los usuarios, pues le corresponde también velar por el mantenimiento de un mercado competido, hecho que se ve cercenado con medidas como la propuesta, que atacan directamente las finanzas de los PRST y le impiden asegurar su permanencia en el mercado.

Ni siquiera la misma ley de servicios públicos domiciliarios prevé una medida como la pretendida por la CRC, de hecho, dicha normativa establece que cuando se presenta el atraso en el pago de **tres facturas** la empresa puede dar por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio, resaltando que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios están en la obligación de suspender y/o cortar el servicio público correspondiente si se presenta un incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario del mismo, incumplimiento que puede consistir en la falta de pago del servicio, en las fechas establecidas en el contrato de condiciones uniformes. Siendo así, ante la falta de pago de una factura, la empresa debe proceder a la suspensión del servicio más no a la suspensión de la facturación mensual, de hecho si habiendo facturado los siguientes dos periodos el usuario no paga, es potestad de la empresa seguir facturando o proceder a la terminación del contrato y corte definitivo del servicio, realizar reporte a centrales de riesgo y el cobro coactivo de lo adeudado.

De mantener la medida como está propuesta, la CRC estaría dejando de reconocer los costos en los que incurre la empresa por mantener disponible la red para el



www.avantel.co

adecuado uso de los servicios contratados, erogaciones que debe efectuar el PRST sin distinción del usuario que use o del que no use el servicio por su propia voluntad, es decir, por su decisión de no pagar lo contratado.

ARTÍCULO 50. NO PROCEDE EL COBRO. Cuando se den eventos de fuerza mayor o caso fortuito, como desastres naturales o hechos terroristas, que impidan que el servicio sea prestado, el operador no puede cobrar por el tiempo en que el servicio fue interrumpido.

Comentario: Teniendo en cuenta que en los casos relacionados en el artículo propuesto, el PRST debe asumir el costo de hechos ajenos a su voluntad, debe igualmente indicar la disposición que ante la indisponibilidad o fallas de los servicios derivados de los mismos hechos, no habrá lugar a compensación ni contarán para efectos de reportes, las PQR que presenten los usuarios por la misma causa.

ARTÍCULO 52. ENTREGA DE LA FACTURA. El usuario recibirá su factura como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago.

(...)

Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (ej: larga distancia, llamadas móviles desde fijo, roaming internacional, contenidos y aplicaciones), el operador debe facturar este consumo máximo dentro de los 2 periodos de facturación siguientes. (...)

Comentario: La propuesta disminuye en un (1) mes la posibilidad de facturar servicios en los que se encuentran involucradas redes de terceros, sin reparar en que la totalidad de contratos suscritos entre el PRST y dichos operadores tienen como fundamento los tres (3) meses que siempre ha previsto la regulación para tales efectos. Es así como, disminuir a dos (2) meses la facturación de servicios, por ejemplo de larga distancia internacional o roaming internacional, supone la modificación de los contratos que están pactados con los carriers internacionales y los de interconexión con los demás operadores, con el fin de que se ajusten los plazos de envío de la información necesaria para facturar al usuario final.

Por otro lado, es importante poner de presente que la comisión de fraudes en los servicios de larga distancia ha venido en aumento, lo cual obliga, en la actualidad, a que se revise minuciosamente la información enviada por los operadores, procesos que consumen tiempos apenas ajustables a los tres meses que establece la regulación vigente. En este sentido, disminuir el plazo de facturación en estos casos aumenta el riesgo para el PRST de perder el recaudo o la oportunidad de facturar los servicios efectivamente consumidos por el usuario final.

En este orden de ideas se solicita a la CRC mantener el plazo de los tres (3) meses para facturar los consumos que correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores.

ARTÍCULO 57. TRANSFERENCIA DE SALDOS. Si a la fecha de vencimiento de la recarga, el usuario tiene un saldo sin consumir, podrá hacer uso de éste si realiza una nueva recarga dentro de los 30 días calendario siguientes, sin costo alguno.



www.avantel.co

Comentario: Se sugiere mejorar la redacción del artículo, pues la usada indica que la nueva recarga que se realice dentro de los 30 días siguientes no tendrá costo alguno para el usuario.

ARTÍCULO 58. CONTROL DE CONSUMO. El usuario puede consultar de manera gratuita los consumos que ha realizado a través de la página web del operador y de su línea de atención como mínimo 2 veces al día. En caso que las consultas adicionales tengan un costo, el operador le deberá informar el costo de dicha consulta previamente para que acepte si decide hacerla. En cada una de las consultas el operador informará, para cada servicio prestado, el número de unidades consumidas desde la última recarga o desde el último corte de facturación hasta 12 horas previas a la consulta.

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

Bajo la modalidad prepago el usuario recibirá un SMS (mensaje de texto) o USSD (servicio suplementario de datos no estructurados) sobre su consumo y saldo, inmediatamente después de realizar una recarga, al finalizar cada llamada y diariamente para los servicios de datos.

Bajo la modalidad pospago el usuario recibirá un SMS o USSD sobre su consumo y saldo 15 días calendario antes de finalizar su periodo de facturación. A su vez el día siguiente a finalizar el periodo de facturación el usuario recibirá un SMS o USSD en el cual se le informe el consumo realizado y el tiempo al aire o capacidad que dejó de consumir; esta información será suministrada a través del siguiente texto: "De su plan de xx min/seg y xx gigas, usted consumió xx min/seg y xx gigas, y dejó de consumir xx min/seg y xx gigas"

Comentario: En relación con el control de consumo para servicios prepago, además de lo mencionado respecto a las notificaciones vía SMS, mensaje de voz y USSD en los comentarios generales del proyecto, conviene mencionar que es precisamente la modalidad prepago de prestación de servicios la que mejor cumple las expectativas de manejo de recursos económicos y de consumo de servicios por parte de los usuarios, pues es el usuario el que determina, según sus necesidades de comunicación y su capacidad de pago, el valor de la recarga.

En el caso de Avantel, el usuario efectúa la recarga y es él quien decide cómo usarla, o adquiere con su recarga un paquete prepago con capacidades determinadas según servicios o puede hacer uso de los servicios de voz, datos o SMS por demanda, que se van descontando de su saldo según evento, a las tarifas previamente informadas.

La regulación ha sido muy garantista respecto a la información a la que debe tener acceso el usuario, con el fin de que sus decisiones sean informadas y acorde a sus necesidades. Independientemente de los costos que generan para los PRST el cumplimiento de dichas obligaciones de suministro de información, estas son satisfechas a cabalidad; incluso, el RPU establece como una obligación del usuario, el uso adecuado de dicha información.

Bajo este contexto, la obligación que pretende imponer la norma bajo análisis, respecto al envío de mensajes de consumo y saldo cada vez el usuario finalice una llamada o diariamente respecto al servicio de datos, se torna desproporcionada e incoherente. Esto sin tener en cuenta la molestia que para los usuarios representa la recepción de este tipo de mensajes por cada evento de llamada finalizada. La información sobre consumo y saldo



www.avantel.co

se encuentra satisfecha con la consulta de consumo que está permanentemente a disposición del usuario tanto en la línea gratuita de atención como en la página web.

Lo mismo ocurre en los servicios pospago, donde en cumplimiento de la regulación, los PRST mantienen disponible la consulta de consumo, informan previamente a la contratación del servicio la capacidad contratada, señalan en la factura y en el contrato la fecha de corte de facturación, etc.

Se reitera el elevado costo que representaría para Avantel en términos de pago de instalación esencial de Roaming Automático Nacional (RAN) tener que saturar a los usuarios con tal cantidad de mensajes. Este encarecimiento de los costos de provisión de los servicios darían lugar a la estimación de tarifas al usuario final más altas y como efecto directo, generarían una posición de desventaja competitiva de Avantel frente a los demás PRST, generada únicamente por vía de la regulación, lo que implica una barrera de permanencia en el mercado al aumentar la capacidad instalada y aumentando los costos de una operación que se encuentra en pleno funcionamiento.

Se solicita a la CRC sujetar el control de consumo a la consulta permanente en la línea gratuita de información y en la página web, o si se quiere, en aplicaciones de contenido de acceso inmediato por parte del usuario a través de sus smartphones, tal como lo sugiere la RPU en su artículo 42, eliminando el envío continuo y desproporcionado de notificaciones al usuario, por parte del PRST.

ARTÍCULO 64. TRÁMITE DE PORTACIÓN. El usuario podrá elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación. El plazo máximo de portación será de 2 días hábiles a partir del 1 de enero de 2017, 1 día hábil a partir del 1 de enero de 2018 y dentro del mismo día a partir del 1 de enero de 2019.

Comentario: La propuesta de disminución de los tiempos de respuesta de la portación demanda modificaciones tanto a la regulación como a los procesos y procedimientos técnicos y operativos que a su vez implican inversiones que no se ven justificadas en el análisis presentado por la CRC y con fundamento en el cual se propone el ajuste a los tiempos.

Actualmente el proceso de portación de una línea tarda 3 días, en los casos en los que el usuario no elige una fecha específica para que se efectúe la ventana de cambio, tiempo que resulta adecuado a las necesidades de los usuarios y que, por lo menos en el caso de Avantel, no ha sido cuestionado por aquellos. Disminuir este período significa efectuar adecuaciones no sólo en la gestión de los PRST (receptor/donante), sino en el administrador de la base de datos centralizada, con todo lo que ello significa; teniendo en cuenta que la portabilidad numérica tiene un uso porcentualmente bajo de parte los usuarios de telefonía móvil en Colombia, no es fácilmente apreciable la necesidad de generar un impacto tan



www.avantel.co

fuerte, salvo que los estudios de la CRC demuestren que efectivamente el tiempo de respuesta de 3 días es un factor motivante de la baja utilización de este mecanismo por parte de los usuarios.

En este sentido, es importante mencionar que para cumplir con un tiempo de respuesta de portabilidad en 2 días, es necesario adecuar el proceso ajustando los tiempos de validación del ABD y los PRST, debiendo modificar el esquema del proceso desde el ABD para cumplir los nuevos tiempos. En el caso de respuesta en 1 día, además de la adecuación antes mencionada, en el caso de Avantel es necesario generar desarrollos técnicos que permitan el cumplimiento de proceso toda vez que no se cuenta con la capacidad operativa y además deberá duplicarse el talento humano dispuesto para dicha labor; a las inversiones en desarrollos tecnológicos debe sumarse inversión en ampliación de disponibilidad de la plataforma de la base de datos.

Finalmente, se solicita tener en cuenta que para poder dar respuesta de portación dentro del mismo día corresponderá a la CRC especificar las condiciones del proceso ya que no existiría una ventana de cambio a media noche, lo cual significaría un cambio en la regulación vigente y a su vez, el cambio operativo de la Portabilidad en Colombia.

Teniendo en cuenta los comentarios presentados y la discusión sostenida en la mesa de trabajo realizada para el análisis de esta propuesta, se solicita a la CRC mantener los tiempos de respuesta como se encuentran actualmente, dado que las necesidades actuales no justifican su modificación. En caso de mantener la iniciativa de disminuirlos, tener en cuenta que cada ajuste de tiempos anual en el proceso requiere diferentes cambios que generan costos para la compañía, por lo cual, debe analizarse si resulta menos impactante generar un único ajuste en tiempos y no como está planteado (de manera gradual), en todo caso, previendo un período de implementación de las modificaciones de por lo menos 1 año.

ARTÍCULO 66. INFORMACIÓN DE SMS Y MMS. Cuando el usuario contrate el servicio de mensajes cortos de texto –SMS- y/o mensajes multimedia –MMS-, las condiciones de este serán establecidas en el contrato e informadas a través de los distintos medios de atención al usuario. Cuando este servicio no haga parte del plan contratado, en el contrato y en los distintos medios de atención, el operador le informará el precio de la tarifa que se le cobrará cuando haga uso de este servicio y la unidad de consumo.

Comentario: Se hacen extensivos los comentarios relacionados con el contenido del contrato en relación con los servicios móviles, en la medida que el contrato se encuentra regulado en su totalidad en el modelo de Contrato Único de servicios móviles pospago.

ARTÍCULO 77. CONDICIONES DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL. Cuando el usuario decida hacer uso de este servicio, aplicarán las siguientes reglas: (...)

h. Código USSD y la línea gratuita a través de los cuales el usuario puede activar, modificar o ampliar el límite de gasto o tiempo desde el exterior.

(...)

El usuario podrá activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo o límite de gasto, desde el exterior a través de cualquiera de los medios de atención, o a través de su propio equipo terminal móvil marcando el código USSD informado por el operador.



www.avantel.co

Comentario: No debe hacerse obligatorio el suministro de Código USSD para gestionar servicios prestados por el PRST en tanto: (i) dicha modalidad no hace parte de los medios de atención obligatorios para recibir y tramitar solicitudes de los usuarios y (ii) no todos los operadores poseen plataformas de gestión de USSD y contratar este servicio con terceros resulta costoso en la medida que dichos cargos no se encuentran regulados.

77.3. Durante el uso del servicio. Cuando el usuario llegue al país de visita recibirá a través de un mensaje de texto – SMS- gratuito, además de la información descrita en el numeral 32.1 del presente artículo, la siguiente información: (...)

Comentario: Se sugiere corregir la redacción toda vez que no existe en el proyecto sujeto a comentarios el numeral 32.1.

77.5. Controles de consumo del servicio de datos.

a. Cuando el usuario contrate el servicio de datos con un límite de gasto máximo, el operador le enviará un SMS los días que haga uso de este servicio, informándole el consumo diario que ha realizado, en pesos colombianos.

b. Cuando el usuario contrate el servicio de datos con una tarifa fija (diaria, semanal, etc.), el operador le enviará un SMS los días en que haga uso de este servicio.

Comentario: No queda claro el contenido del SMS que se debe enviar al usuario, además no tiene sentido sobrecargar al usuario enviándole SMS cada día con la misma información, si se tiene en cuenta que es una tarifa fija cuyas condiciones y vigencia son informadas al usuario antes de adquirir el paquete, además se le informa la tarifa y la vigencia del servicio al momento de su activación.

77.6. Límites de consumo del servicio de datos.

a. Cuando el usuario contrate el servicio de datos con un límite de gasto máximo, y llegue al 80% de dicho gasto, el operador le enviará el siguiente SMS:

"Sr Usuario está llegando al límite de gasto en el servicio de Roaming Internacional".

b. Si el usuario contrata el servicio de datos bajo la modalidad prepago, podrá elegir una tarifa diaria por este servicio, caso en el cual el operador le enviará el siguiente SMS:

"Sr Usuario en el día de hoy se ha descontado COP\$XXXX por su consumo de datos".

Comentario: Se solicita aclarar que el mensaje del literal a. debe enviarse sólo a los usuarios del servicio de datos por demanda, puesto que en relación con los usuarios del servicio de datos con una tarifa fija, tanto la tarifa como la capacidad del paquete son fijas e informadas al usuario antes de adquirirlo. Por lo tanto e independientemente del consumo generado por el usuario en el transcurso del día, la tarifa no cambiará.

D. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS –PQR- Y MEDIOS DE ATENCIÓN



www.avantel.co

Tal como tuvo oportunidad de explicarlo la CRC, el enfoque que este proyecto quiere darle al régimen de protección a usuarios busca abandonar o por lo menos reducir el esquema de PQR como eje fundamental del reconocimiento y ejercicio de los derechos de los usuarios. No obstante y de manera general, no se observan en el proyecto propuestas de medidas regulatorias tendientes a lograr dicho resultado.

El sistema de PQR actualmente vigente se ha convertido en uno de los aspectos más desgastantes y menos gratificantes tanto para el usuario como para el PRST, dado el alcance tan amplio que las disposiciones regulatorias le han otorgado. En efecto, la Ley de Telecomunicaciones establece claramente que ***"es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC"***. (RFT)

No obstante, la regulación ha efectuado un híbrido entre el derecho de petición entre particulares y las peticiones y/o reclamaciones de que trata la mencionada ley, otorgando a cualquier interacción del usuario con el PRST el rango de PQR, con todo lo que ello representa.

Como bien lo establece la ley, las PQR están limitadas a la existencia de un contrato de prestación de servicios lo que determina unos elementos básicos para que se configure una PQR: (1) el peticionario o reclamante debe ser suscriptor de un servicio de telecomunicaciones; (2) las PQR deben corresponder exclusivamente al servicio contratado, en los términos que fue ofrecido por el PRST. Es únicamente a las peticiones o reclamaciones que cumplan los elementos determinados por la ley para ser consideradas como tales, a los que se les debe dar el trámite que establece la regulación.

Todas las demás peticiones o interacciones de una persona o un usuario con un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones deben regirse por las normas que regulan del derecho de petición, tal como expresamente lo señala el artículo 33 de la Ley 1755 de 2015.

En este punto, es importante llamar la atención de la Comisión en la necesidad de modificar el foco de empoderamiento de los usuarios y en ese sentido cambiar la PQR por el control de consumo, como acertadamente se informó en el foro de presentación del proyecto. Es el usuario, a partir de la información de consumo que debe mantener disponible el PRST, el que tiene el poder de elegir, modificar y tomar la decisión más acertada a sus necesidades.

Finalmente, es este ejercicio, en el que la CRC debe trabajar de la mano con la SIC, pues en caso de efectuar replanteamientos respecto al alcance de las PQR, como se ha solicitado, es primordial el entendimiento de la Superintendencia, por ser la entidad que determina



www.avantel.co

parametrizaciones y clasificaciones de las PQR, así como las condiciones para el reporte de las mismas.

ARTÍCULO 88. PQR Y EL PAGO. (...) Si el usuario procedió al pago de la factura, y la PQR es resuelta a su favor, el operador restituirá el dinero cancelado; por el contrario, si no se procede al pago de la factura pues presentó la PQR antes de la fecha de pago oportuno, y ésta no es resuelta a su favor, el usuario deberá cancelar el monto de la factura pendiente.

Comentario: Se solicita ajustar la redacción del texto citado en el artículo 88 propuesto, pues de su lectura se infiere que en caso de que la PQR sea resuelta a favor del usuario, el PRST deberá devolver el monto total de la factura que fue pagado por el usuario, cuando lo que procede, en caso de que se haya surtido el pago total de la factura y en virtud de la reclamación haya lugar a la devolución de una parte de lo pagado, es sólo dicho importe el valor a restituir.

Por otro lado, en el segundo supuesto se indica que "si no se procede al pago de la factura pues presentó la PQR antes de la fecha de pago oportuno", lo cual es contrario a lo dispuesto por la regulación vigente y la primera parte del mismo artículo 88, teniendo en cuenta que ante una reclamación por el valor facturado, el usuario se encuentra obligado al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación como requisito de procedibilidad para la formulación de la PQR.

ARTÍCULO 93. REQUISITOS DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN. El usuario puede acudir a cualquiera de los medios de atención descritos en el presente capítulo o a los que disponga el operador. Cualquiera de ellos debe cumplir las siguientes condiciones:

93.1. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) el operador en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto (salvo en el caso de cesión de contrato y portación de su número celular, cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para estos trámites).

Comentario: Dentro de las excepciones previstas para la presentación de PQR en un medio de atención específico, deben incluirse aquellas que involucren la presentación del equipo terminal móvil.

93.3. El usuario puede acceder de forma gratuita a cualquier medio de atención, en cualquier momento (salvo las oficinas físicas).

Comentario: Teniendo en cuenta que la regulación asigna la naturaleza de medio de atención a la página web y a la red social, es importante mencionar que el acceso a las mismas no es gratuito pues dependerá del usuario contar con la conectividad necesaria para hacer uso del servicio de internet, sea desde un PC, tableta, Smartphone o cualquier dispositivo desde el cual pretenda conectarse.

Ahora bien, en lo que respecta al acceso a cualquier medio de atención en cualquier momento, se solicita a la CRC señalar expresamente que la formulación de cualquier PQR o derecho de petición, se sujeta al horario hábil del PRST. Lo anterior, teniendo en cuenta que



www.avantel.co

salvo las oficinas físicas, los demás medios se encuentran disponibles 24 horas, pero se gestionan en horario hábil de trabajo.

Así, de igual forma que ocurre con las transacciones bancarias, cualquier gestión que realice el usuario a través de estos medios, en horario no hábil laboralmente, será tomada como recibida en el día hábil siguiente y será con base en dicha fecha en que se deberán contar los términos que señale la regulación.

En caso de que la CRC no atendiera la solicitud efectuada, se afectarían los costos operacionales y administrativos para las empresas que, en tal caso, deberán mantener empleados y jornada laboral de 24 horas; situación ésta, que una empresa como Avantel no está en capacidad financiera de soportar.

93.7. Contar con las medidas adecuadas para atender de forma prioritaria a los usuarios discapacitados y tramitar sus PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), en los términos de la Ley 1346 de 2009 y la Ley 1618 de 2013, o las normas que la modifiquen o sustituyan.

Comentario: Las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad están plasmadas *in extenso* en la ley, por lo que no se considera necesario ni acertado incluir en el régimen de protección a usuarios, máxime teniendo en cuenta que existen entidades encargadas de vigilar el cumplimiento de la regulación por parte de los PRST y dicha inclusión estaría distorsionando el ámbito de las competencias de dichas entidades en la materia.

ARTÍCULO 95. LÍNEA TELEFÓNICA. El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible las veinticuatro 24 horas del día, los 7 días de la semana. El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido.

En su factura y en los distintos medios de atención, el usuario encontrará el número telefónico al cual puede marcar para acceder a la línea telefónica. La opción relacionada con la presentación de QUEJAS debe ser la primera del menú. En caso que el usuario esté comunicado con el operador y la llamada se caiga, éste tiene la obligación de llamar al usuario de forma inmediata, cuando haya sido posible identificar su número.

Comentario: Se hacen extensibles los comentarios presentados respecto del artículo 93.3 del proyecto, en lo relacionado con la recepción de PQR en horario hábil laboral y el cómputo de términos.

Respecto a la obligación de devolver la llamada inmediatamente en caso de que esta se caiga, es importante poner de presente que la operatividad del Call Center hace que sea casi imposible que el mismo representante que estaba atendiendo la llamada pueda establecer contacto con el usuario, pues al caerse la llamada en curso, el canal queda habilitado inmediatamente para la entrada de las llamadas en cola.

En esta medida, no se observa el beneficio para el usuario, toda vez que el tiempo que haya invertido exponiendo su solicitud o requerimiento al representante se pierde, pues para



www.avantel.co

hacer funcional la medida, tendría que efectuarse un desarrollo que permita establecer una alarma de detección de la llamada caída y enviar la solicitud de llamada al usuario a otra área del Call Center, por lo tanto, habría un segundo representante al cual el usuario deberá exponerle nuevamente su caso.

Así las cosas, puede resultar menos molesto para el usuario decidir si repite la llamada o no, según haya quedado el estado de su solicitud al momento de la caída de la llamada.

ARTÍCULO 96. PÁGINA WEB. (...) Adicionalmente, el operador deberá informar en su página Web una cuenta de correo electrónico que se encuentre habilitada para recibir las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso).

Comentario: Se hacen extensibles los comentarios presentados respecto del artículo 93.3 del proyecto, en lo relacionado con la recepción de PQR en horario hábil laboral y el cómputo de términos.

Por otro lado, en este artículo se pretende crear otro medio de atención al usuario (un correo electrónico) a través del cual se habilite la presentación de PQR. Esta medida no guarda relación con el enfoque anunciado por la CRC para este nuevo RPU. Se sigue teniendo las PQR como eje principal del régimen, incluso desbordando de obligaciones a los PRST. En este punto se solicita a la CRC reconsiderar la propuesta relacionada con el correo electrónico toda vez que los múltiples medios de atención que ha hecho obligatorios la regulación resultan suficientes para la interposición de PQR.

ARTÍCULO 97. RED SOCIAL. El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de cualquiera de las 3 redes sociales que tengan mayor número de usuarios activos en Colombia, llenando el formato (Anexo 2 de la presente Resolución) que estará allí publicado. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR. El usuario podrá conocer estas redes a través de cualquiera de los medios de atención del operador. A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico la constancia de la presentación de la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) y el CUN.

Comentario: Se hacen extensibles los comentarios presentados respecto del artículo 93.3 del proyecto, en lo relacionado con la recepción de PQR en horario hábil laboral y el cómputo de términos.

Ahora bien, en el mismo sentido del comentario anterior, no resulta clara la intención del regulador de obligar a los PRST a aumentar el número de redes sociales como canales de atención de PQR. En el caso de Avantel, solo se cuenta con Facebook y Twitter y en cumplimiento de la regulación, desde facebook se direcciona al formato de presentación de PQR. En la medida que la gestión de redes sociales demanda un grupo de personas especializadas, de manera atenta se solicita a la CRC mantener la obligación de una red social.

Del análisis presentado por la CRC, no se observa que los usuarios manifiesten ausencia de mecanismos de atención para la interposición de PQR o que los medios actualmente



www.avantel.co

dispuestos para dicho efecto resulten insuficientes, por lo que se reitera la solicitud efectuada.

ARTÍCULO 98. SMS "QUEJA" AL 85432. Si el usuario quiere presentar una queja en relación con su servicio de telefonía móvil, puede enviar un mensaje de texto –SMS- con la palabra "QUEJA" al código 85432. En este caso aplicarán las siguientes reglas:

(...)

d. El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido por falta de pago.

Comentario: En primer lugar, es importante mencionar que Avantel no está en la capacidad financiera de efectuar las modificaciones a nivel de core que se generarían con ocasión del cumplimiento de la propuesta en lo que al envío del SMS se refiere "aún cuando su servicio esté suspendido por falta de pago".

Por otro lado, en la actualidad Avantel cuenta con canales de atención como la línea gratuita, oficinas físicas, página web, correo electrónico, formulario de PQR y el portal Mi Avantel, los cuales garantizan el acceso directo a la atención. Todos estos canales le permiten al usuario presentar sus peticiones, quejas y reclamos y los cuales, en efecto, son mayoritariamente utilizados por los usuarios. La efectividad del envío del SMS QUEJA representa el 0,65% de los usuarios a los que enviamos el SMS QUEJA, cifra que fundamenta la solicitud de evaluar la efectividad de este procedimiento y lograr su eliminación del régimen de protección a usuarios, lo que a su vez, permitiría a los PRST enfocarse en reforzar los canales antes mencionados.

La solicitud efectuada debe ser analizada por la CRC, a partir de los resultados obtenidos en la medición de satisfacción de usuarios realizada por el regulador con apoyo de la firma YANHASS, en cuyos resultados puede observarse el poco nivel de utilización por parte de los usuarios, porcentaje que además, tiene una tendencia a la baja.

ARTÍCULO 99. CALIDAD EN LA ATENCIÓN. Los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de los distintos medios de atención los siguientes indicadores:

99.1. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios.

Comentario: Actualmente los PRST cuentan con obligaciones de reporte de información, dentro de las cuales se cuentan, al menos, tres (3) reportes que deben ser enviados mensual y trimestralmente a la SIC, en los cuales se consolida la gestión de quejas de los usuarios. En este sentido, se solicita a la CRC eliminar esta propuesta.

99.2. Para las oficinas físicas.

- a. Tiempo en la asignación de turno a los usuarios: el 90% de los usuarios debe recibir su turno en máximo 3 minutos.
- b. Tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada: el 90% de los usuarios debe recibir atención en 7 minutos.



www.avantel.co

Comentario: La atención rápida es parte clave de la satisfacción del cliente, sin embargo para lograr esta reducción en tiempo, en el numeral "a" y "b" el cual busca aumentar los niveles de servicio se deben efectuar cambios estructurales en los modelos de atención y en las herramientas que se emplean para poder incluir la trazabilidad que se está solicitando con la propuesta. En el caso de Avantel se evidencia, especialmente, un incremento mínimo del 50% del head count de las oficinas a nivel nacional.

Con el fin de dar viabilidad a los indicadores, se propone hacer un ramping para lograr la meta de la siguiente manera:

1. Mantener el acuerdo actual de 80% en 15 minutos hasta diciembre de 2017, en este tiempo es posible hacer las provisiones económicas necesarias para los cambios y para presupuestar el crecimiento necesario del personal y locaciones que se requieren. Es importante tener en cuenta que este cambio es de alto impacto organizacional y de infraestructura.
2. A partir de diciembre de 2017 podría elevarse el nivel a 90% en 15 minutos, desde el primer momento se trabajaría en simplificar transacciones de cara al usuario, con el objetivo que en febrero de 2018 se logre el acuerdo propuesto.
3. Es clave que los tiempos donde el usuario tiene que seleccionar equipos no entren dentro de este nivel de servicio, toda vez que el usuario debe tener libertad para hacer las validaciones y comparaciones que estime necesarias y pueda escoger la opción que mejor se acomode a sus necesidades y presupuesto.

c. Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.

Comentario: Con base en la propuesta, esta información se podría implementar para el segundo semestre de 2017.

Avantel remitirá a la CRC un documento más detallado en el cual se consignará la propuesta efectuada.

99.3. Para la línea telefónica.

- a. Tiempo de navegación en el menú interactivo: el 95% de los usuarios deben encontrar la opción de atención en máximo 30 segundos.
- b. Tiempo entre la selección de la opción del menú y la atención personalizada: el 90% de los usuarios deben recibir atención en 30 segundos.

Comentario: Debido a la cantidad de servicios que tiene disponibles el usuario y en función de la comodidad de aquellos, los IVR están configurados de tal manera que el usuario pueda encontrar como prioridad los servicios que le dan información específica de utilidad para su control y servicio; adicionalmente, teniendo en cuenta las múltiples transacciones para que



www.avantel.co

el cliente pueda escoger asesoría especializada de los diferentes temas, se propone que en los 30 segundos el usuario pueda encontrar opciones que le permitan servirse de las principales consultas, como son factura, tasación, envío de detalle de factura.

Adicionalmente, se solicita no agregar este indicador, en su lugar y comprendiendo la naturaleza de esta propuesta, mensualmente se mostraría el árbol de IVR con los tiempos de acceso a cada función.

Esto excluiría mensajes institucionales y los avisos que se otorgan para mejor prestación de servicio, por ejemplo, en la cabecera del IVR se le asignaría prioridad a los avisos de registro de equipos.

Se proponemos que esta medida, la cual genera cambios en el IVR actual, esté funcional a partir de Junio de 2018.

c. Tiempo de atención total: el 90% de los usuarios debe adelantar su trámite de atención en máximo 20 minutos.

Comentario: Actualmente Avantel cuenta con diversos servicios que son atendidos en un tiempo menor de 20 minutos, sin embargo hay otras inquietudes y trámites de los usuarios que están sujetos a procesos que pueden llevar configuraciones de equipos, los cuales pueden tomar un poco más de 20 minutos. Por supuesto con el objetivo de garantizar un servicio eficiente, se está monitoreando el tiempo promedio de la llamada en nuestro canal de Call Center.

Otro ejemplo que ilustra los tiempos superiores a 20 minutos son las validaciones de datos cuando el equipo es reportado por robo, las listas de chequeo y validación de información para la fiscalía y los registros en series negativas requieren un tiempo mayor de operación del que está en el numeral descrito.

Con base en lo expuesto anteriormente, se solicita a la CRC adoptar una medida que reconozca la realidad de los trámites que efectúan los usuarios y el tiempo real que tarda cada uno de ellos, o en su defecto, eliminar dicho indicador.

d. Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.

Comentario: Este indicador debe ser más preciso, teniendo en cuenta que las cifra puede prestarse para interpretaciones erradas respecto de la efectividad de la atención provista por el PRST. En efecto, debe tener en cuenta la Comisión que diferentes opciones del IVR están programadas para que los usuarios puedan autogestionar su necesidad y posteriormente, previo a recibir algún tipo de atención personalizada, se cuelgue la llamada.

99.4. Para SMS con la palabra "QUEJA" al 85432.



www.avantel.co

a. Confirmación de recibo: El 100% de los usuarios debe recibir un SMS en que se confirme el recibo de su solicitud de atención, antes de los 5 minutos siguientes al envío del SMS con la palabra "QUEJA"

Comentario: Como tuvo oportunidad de mencionarse, la baja tasa de utilidad y uso por parte de los usuarios de este mecanismo de atención obliga a un análisis por parte de la CRC de la necesidad y efectividad de mantener este canal, el cual, en concepto de Avantel, debe ser eliminado.

No obstante y en caso de que el mecanismo se mantenga, respecto al indicador propuesto, se propone implementar auto respuesta automática en modo trivía con un plazo de implementación hasta el segundo semestre de 2017.

b. Comunicación con el usuario: el 100% de los usuarios debe recibir atención personalizada antes de finalizado el día calendario siguiente al envío del SMS con la palabra "QUEJA"

Comentario: En este punto debe tenerse en cuenta que no todos los usuarios que envían el SMS contestan las llamadas efectuadas por el PRST para dar respuesta los 7 días de la semana, por lo tanto, se sugiere por un lado, establecer un indicador que reconozca estas circunstancias de manera que no se afecte la medición de la calidad del servicio prestado por el PRST por hecho ajenos a su gestión y por otro, permitir que el PRST haga uso de medios alternativos que evidencien la trazabilidad del contacto al cliente y la solución del caso, tales como: correo electrónico, carta física, llamada o mensaje de texto.

ARTÍCULO 109. DIVULGACIÓN DE ESTE RÉGIMEN. Los operadores deben diseñar e implementar una estrategia de divulgación a sus usuarios del presente Régimen a partir de la entrada en vigencia del mismo...

Comentario: Es importante que se otorgue libertad al PRST para establecer los mecanismos a partir de los cuales hará efectiva la divulgación del RPU, teniendo en cuenta, como se ha mencionado a lo largo de este documento, que en el caso de Avantel los costos de RAN asociados al envío de SMS encarecen ostensiblemente la operación y cumplimiento de las disposiciones que se alista a expedir la CRC, así como también, la carencia de plataformas y desarrollos tecnológicos para el envío de mensajes USSD.

ANEXO 1. Condiciones para la determinación de la compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios de comunicaciones

1.1. Condiciones para la determinación de la compensación

Cuando se presente una falta de disponibilidad de red, los operadores deberán aplicar las reglas de compensación de que trata el presente Anexo, de acuerdo con el numeral 28.1 del ARTÍCULO 28 de la presente resolución, teniendo en cuenta para ello si la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas imputables al operador...

2.1. Determinación del valor de la compensación

De acuerdo con lo previsto en el numeral 28.3 del ARTÍCULO 28 de la presente Resolución, la compensación automática por deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de redes móviles deberá efectuarse de la siguiente forma:...

Comentario: El artículo 28 del proyecto de resolución hace referencia a la comercialización de equipos terminales.



www.avantel.co

En estos términos Avantel presenta sus comentarios sobre el proyecto publicado, a la espera de que los mismos contribuyan al análisis del tema.

Original firmado por

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ximena Barberena Nisimblat".

XIMENA BARBERENA NISIMBLAT

Representante Legal

Avantel S.A.S.