

Bogotá D.C., 25 julio de 2016

22016230020059

Doctor

GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES-CRC

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

Bogotá D.C.

E.S.M.

ASUNTO: Comentarios a la propuesta regulatoria “*Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección al Usuario de Servicios de Comunicaciones*”.

Respetado Doctor:

Estando dentro del plazo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC, para remitir comentarios sobre la propuesta regulatoria del asunto, publicada el 4 de mayo del año en curso, por medio de la presente comunicación remitimos nuestros comentarios y observaciones a la misma.

Para efectos de lo anterior, nuestros comentarios sobre esta propuesta serán divididos en Títulos y Capítulos, de acuerdo con el orden en que los mismos se encuentran definidos en la propuesta del Nuevo Régimen de Protección al Usuario. No obstante lo anterior, de manera previa y como comentario general, proponemos que en el nuevo régimen se favorezca a los medios electrónicos sobre los soportes físicos, para efectos del intercambio de información entre proveedor y usuario, de tal forma que aspectos tales como la celebración del contrato y sus modificaciones, envío de facturación, aceptación de cláusulas de permanencia, entre otros, pueda realizarse y probarse a través de medios electrónicos, aplicaciones móviles y servidores que a través de su plataforma establezca el Proveedor del Servicio, para la consulta de información por parte de sus usuarios, o a través de cualquier otro medio del que disponga el PRST para el efecto.

En relación con los comentarios particulares de cada Título, presentamos a consideración de la CRC las siguientes observaciones:

1. TÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES

1.1. ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. *Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en la presente Resolución como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, datos móviles y fijos y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.*

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.

Para la relación entre usuario de televisión comunitaria y comunidad organizada aplicarán solamente las disposiciones contenidas en el TÍTULO VI de la presente Resolución.

Para la relación entre usuario y proveedor de contenidos y aplicaciones aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO IV del TÍTULO IV de la presente Resolución.

Para los comercializadores de equipos terminales móviles, aplicará este Régimen frente a la adquisición de estos por parte del usuario, de acuerdo con el CAPÍTULO VII del TÍTULO III de la presente resolución.

Parágrafo: Se exceptúan del presente Régimen, los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009 y en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización, en los términos del artículo 12 de la Ley 1507 de 2012. (Destacado fuera de texto)

Observación: En relación con el texto resaltado, el cual hace referencia a los “planes corporativos”, sea lo primero manifestar que entendemos que, en este caso, si bien se hace referencia a “planes”, debe entenderse que se trata de los contratos corporativos o empresariales que celebren los PRST con sus clientes con los cuales se negocien las condiciones técnicas, económicas y jurídicas entre las partes.

Bajo este entendido, consideramos que la excepción del régimen de protección a los usuarios en este tipo de contratos no debe ser parcial (unas disposiciones sí y otras no), como quiera que tal situación complicaría en la práctica la negociación de los contratos y la dimisión de los conflictos o situaciones que en la ejecución se pudieran presentar, ya que, para aquellas cláusulas expresamente aceptadas como exentas del régimen el competente sería el juez contractual, mientras que para los demás casos, se debería recurrir directamente a la SIC.

De acuerdo con nuestro entender, en esta disposición la CRC parte de la base de una presunta posición de superioridad de PRST sobre el cliente, lo cual claramente para el caso de este tipo de contratos no tiene ningún tipo de sustento, ya que se trata de clientes del sector corporativo (e incluso de otros PRST), quienes determinan las condiciones técnicas, económicas y jurídicas base de la negociación entre las partes.

En este sentido, solicitamos a la CRC que se mantenga la excepción general del régimen de protección al usuario a los contratos con clientes corporativos o empresariales, en los cuales las características propias de la prestación del servicio y las condiciones técnicas, económicas y jurídicas son objeto de negociación entre las partes, siempre que así lo dispongan expresamente los contratantes.

2. TÍTULO III-DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO. CAPÍTULO I. CONTRATO

2.1. El artículo 7 sobre modificaciones al contrato, establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 7. MODIFICACIONES AL CONTRATO: (...)

Cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el periodo de facturación siguiente a aquel en que se efectuaron, el operador le entregará por medio físico o electrónico (según elija el usuario) constancia de dichas modificaciones”.

Observación: En relación con lo dispuesto en este artículo, como complemento a lo mencionado anteriormente, se sugiere que las constancias a las modificaciones efectuadas al contrato, se proporcionen a través de cualquier tipo de medio probatorio idóneo diferente al medio físico, como por ejemplo, a través de grabaciones de voz, mensajes de texto, correo electrónico o de un link al que el usuario pueda acceder y encontrar las constancias de dichas modificaciones.

1.2. El artículo 8 de la propuesta regulatoria, establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 8. REGISTRO DE USUARIOS PREPAGO: *Cuando el usuario adquiera un servicio en modalidad prepago, el operador deberá registrar el nombre completo de dicho usuario, su documento de identidad y el número de su línea telefónica”.*

Observación: En primer lugar y teniendo en cuenta que el artículo propuesto hace referencia al “número de línea telefónica” del usuario prepago, se solicita aclarar si este registro de usuarios en prepago aplica únicamente a servicios de voz o si se hace extensivo a otros servicios de telecomunicaciones diferentes a este prestados en la modalidad de prepago.

Por otra parte, se solicita aclarar cómo se haría la recolección y el tratamiento de datos en este caso, teniendo en cuenta que, por definición, en los servicios prepago no existe un contrato entre el usuario y el proveedor del servicio y el usuario puede adquirir el servicio a través de pines o tarjetas prepago en diferentes puntos de venta, en los que no son registrados los datos del usuario.

1.3. CAPÍTULO III-DATOS PERSONALES.

En relación con las disposiciones previstas en el Capítulo III del proyecto de resolución, en las cuales se establecen los parámetros para la recolección y el tratamiento de datos personales de los usuarios y para el reporte a Centrales de Riesgo, se considera que las mismas deben ser excluidas de este Régimen, como quiera que en la normatividad colombiana existen Leyes Estatutarias específicas que regulan la materia de manera completa y suficiente, en desarrollo del derecho constitucional fundamental del Hábeas Data.

En ese sentido, los aspectos relacionados con el tratamiento de datos personales y consulta a Centrales de Riesgo, debe regirse por lo dispuesto en tales disposiciones y por lo tanto, ser consultado en las mismas.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que incluir esta normatividad en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, no solamente conlleva una duplicidad de la normatividad, sino que además implicaría que, en el caso de una modificación de las leyes estatutarias correspondientes, necesariamente se deba cambiar el RPU para ajustarse a la nueva legislación.

Por lo anterior, consideramos que todo lo referente a la protección de datos personales debe ser eliminado del régimen de protección al usuario, sin perjuicio de que se pueda hacer una remisión expresa a la normatividad de carácter general (leyes y decretos reglamentarios) aplicables a la materia.

- 1.4. El artículo 20 previsto en el Capítulo IV del mismo Título, establece lo siguiente en relación con las Promociones y Ofertas:

"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.*

(...)"

Observación: Teniendo en cuenta lo dispuesto en este artículo, se considera que existe una contradicción con el principio de "Recolección de evidencia", previsto en el mismo Régimen, toda vez que dicho principio menciona que el Operador deberá guardar evidencia de las ofertas y promociones, entre otros aspectos, de acuerdo con las reglas dispuestas en el Código de Comercio y en la Ley 962 de 2005 o aquellas normas que las modifiquen o sustituyan, términos que son mucho mayores al dispuesto en este artículo.

Por lo anterior, para efectos de evitar contradicciones que generen inseguridad jurídica, se solicita a la CRC definir un único término dentro de toda la Resolución, para determinar por cuánto tiempo debe ser conservada la información relacionada con "promociones y ofertas" y en general cualquier tipo de información.

- 1.5. El numeral 21.7 del artículo 21 previsto en el Capítulo V del mismo Título, establece lo siguiente:

"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:*

(...)

21.7. 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:

(...)"

Observación: En relación con este artículo, se solicita a la CRC que se defina el alcance del comparador de planes y tarifas, únicamente a los ofrecidos por el mismo operador, excluyendo de plano la comparación de ofertas de los demás operadores del mercado.

2. TÍTULO IV-PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CAPÍTULO I- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- 2.1. El artículo 34, establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 34. INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO: *El operador debe iniciar la prestación del servicio como máximo dentro de los 15 días siguientes a aquel que el usuario contrate el mismo.*

Si el operador no inicia la prestación en este tiempo, el usuario puede pedir la restitución de la suma de dinero que haya pagado y la terminación del contrato que celebró”.

Observación: En relación con esta disposición, se solicita a la CRC que, en desarrollo del principio de autonomía de la voluntad de las partes, se establezca la posibilidad de que de mutuo acuerdo, el proveedor y el usuario puedan modificar el plazo de instalación, de tal forma que sea prerrogativa tanto del usuario como del proveedor del servicio, la definición del término para la instalación del servicio.

Debe tenerse en cuenta a este respecto, que en zonas apartadas del país el término de 15 días puede resultar insuficiente para la instalación e inicio de operación del servicio, por lo que en tales casos el usuario y el proveedor pueden acordar plazos diferentes, para que de esta forma se pueda garantizar al usuario la prestación efectiva de los servicios contratados en un plazo ajustado a la realidad.

Hacerlo de otra manera, esto es, imponiendo plazos únicos y perentorios para el inicio de la prestación del servicio, solamente redundaría en perjuicio del usuario, en la medida en que podría quedarse sin la provisión de los servicios que requiera, por imposibilidad de los operadores de cumplir con el término impuesto por la CRC.

2.2. El artículo 36 del mismo Capítulo, sobre *“Solicitud de otros servicios”*, señala lo siguiente:

“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”.*

Observación: Como se observa, el contenido de este artículo hace referencia a modificaciones al contrato inicial, tema al cual hace alusión el artículo 7º del mismo proyecto, mencionado en frases anteriores, por lo que no se entiende la razón de que se incluyan dos artículos sobre la misma temática.

Por lo anterior, sugerimos a la CRC unificar estas dos disposiciones (Artículo 7º y Artículo 36), en aras de evitar la duplicidad normativa.

Adicionalmente, se sugiere eliminar la obligación del operador de remitir copia del contrato al usuario, cuando se solicite una modificación a las condiciones inicialmente pactadas. En ese sentido, se propone que dichas modificaciones puedan ser remitidas al usuario no solamente por medios físicos sino electrónicos a elección del usuario y que baste con enviarle alguna constancia en la que se establezcan las nuevas condiciones contratadas por el usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá consultar su contrato cuando lo requiera o solicitar copia de este cuando lo considere pertinente.

2.3. El artículo 45 sobre *“Imposibilidad Técnica de prestar el servicio”* establece lo siguiente:

“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 cuando el usuario decida ceder su contrato a una tercera persona”.*

Observación: En relación con lo dispuesto en este artículo, se solicita a la CRC que quede dispuesto claramente en el régimen, que en caso de que no se pueda seguir prestando el servicio en el nuevo domicilio del usuario por imposibilidad técnica, se dará por terminado el contrato y podrán hacerse efectivas por parte del operador, las cláusulas de permanencia que hayan sido pactadas con el usuario, de acuerdo con las reglas definidas para el efecto.

Considerarlo de otra manera, es decir, sin que el operador tenga la posibilidad de exigir el pago de las cláusulas de permanencia pactadas ante la ocurrencia de estos eventos, atenta directamente en contra del negocio del operador, en los casos en que haya incurrido en costos para la conexión e instalación del servicio.

2.4. El artículo 46 "Reparación de daños" del mismo Capítulo, establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 46. REPARACIÓN DE DAÑOS. *Cuando con ocasión de la instalación del servicio o de una revisión técnica, el operador ocasione daños materiales en el domicilio del usuario, este puede obtener la reparación de los mismos, presentando una PQR (petición, queja/reclamo o recurso)".*

Observación: Consideramos que esta disposición debe ser excluida del régimen de protección al usuario, como quiera que las reclamaciones por reparación de daños por disposición legal, son competencia de la justicia ordinaria

Siendo así, las reclamaciones por daños no pueden ser tratadas en instancia de PQR como quiera que existe un proceso legalmente definido para el efecto; de igual manera, es claro que, vía recurso de apelación, la Superintendencia de Industria y Comercio no está dotada de competencia para ordenar a un PRST el reconocimiento de daños y perjuicios, ya que como antes se anotó, este particular corresponde a la justicia ordinaria.

Por lo anterior, una disposición en este sentido en el régimen de protección a los usuarios, sería ineficaz, por ser contrario a la ley.

2.4. CAPÍTULO II-DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El artículo 47 previsto en dicho Capítulo, establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 47. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. *El usuario tiene derecho a recibir una compensación automática por deficiencias en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el ANEXO 1, bajo las siguientes reglas:*

47.1. *Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible. El usuario puede terminar el contrato sin que tenga que pagar las sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima, de acuerdo con las condiciones dispuestas en el numeral 1 del Anexo I.*

47.2. *Cuando se presenten eventos de llamadas caídas en el uso de su servicio de telefonía móvil, sea bajo la modalidad prepago o pospago, el operador deberá compensar mensualmente de acuerdo con la metodología definida en el numeral 2 del ANEXO 1, atendiendo las siguientes reglas:*

a. El operador compensará mensualmente con el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según corresponda).

b. El operador le enviará mensualmente al usuario un SMS indicando el total de tiempo que le será compensado.

c. El tiempo al aire compensado podrá ser consumido por el usuario de manera inmediata al recibo del SMS, así no cuente con saldo bajo la modalidad prepago o haya consumido la totalidad del tiempo al aire de su plan bajo la modalidad pospago.

47.3. La compensación automática por parte del operador, no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de los distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado”.

Observación: Se solicita a la CRC excluir del cálculo de las indisponibilidades para efectos de compensación a los usuarios, aquellas suspensiones derivadas de mantenimientos preventivos o correctivos que sea necesario realizar en las redes del operador, así como las relacionadas con hechos de fuerza mayor, caso fortuito o actos de terceros (como el vandalismo), que no dependen de la voluntad del PRST y que escapen al control de este.

Por otra parte y para efectos de las adecuaciones técnicas a que hubiere lugar, se solicita a la CRC definir un régimen de transición para la aplicación de esta disposición para los operadores de servicios fijos.

2.5. CAPÍTULO III-SECCIÓN 1. PAGO OPORTUNO.

El artículo 48 previsto en este Capítulo, establece lo siguiente:

"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 al operador.

Quando no pague a esta fecha, previo aviso del operador, el servicio podrá ser suspendido. El operador activará su servicio dentro de los tres (3) días calendario siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes, sin que haya lugar al cobro de valores adicionales por la reconexión.

(...)”.

Observación: En este caso se sugiere que sea eliminado el previo aviso del operador al usuario, el cual, según lo dispuesto en este artículo, es requerido para efectuar la suspensión del servicio cuando el usuario no haya pagado oportunamente.

Lo anterior, toda vez que dentro de las obligaciones del usuario se encuentra la de pagar oportunamente las facturas correspondientes a los servicios prestados por el operador, por lo que el no pago de la mismas, constituye por sí solo un incumplimiento del usuario frente a sus obligaciones. En ese sentido, se considera que el operador no debe asumir la carga de dar aviso previo al usuario para suspender el servicio, cuando este ha incumplido una obligación que legal y regulatoriamente le corresponde.



2.6. El artículo 50 del mismo Capítulo y Título, establece lo siguiente:

"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".*

Observación: Dentro del mismo artículo, se sugiere a la CRC especificar que, en estos casos de fuerza mayor y caso fortuito, no procederá ni el cobro del servicio en el tiempo interrumpido por parte del operador, ni tampoco procederá la compensación a favor del usuario, en concordancia con el artículo 47 del proyecto regulatorio en cuestión.

2.7. En la Sección 2 del mismo Capítulo, sobre "Facturación", el artículo 52 establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 52. ENTREGA DE LA FACTURA.

(...)

Si el usuario al momento de la celebración del contrato, autoriza recibir la factura por medios electrónicos, esto no impide a que en cualquier momento solicite la entrega impresa de la facturación detallada de periodos de facturación específicos, sin ningún costo.

(...)"

Observación: Frente a lo dispuesto en este artículo, se sugiere a la CRC aclarar que el usuario podrá autorizar el recibo de la factura por medios electrónicos, tanto al momento de la celebración del contrato como en cualquier otro momento de su ejecución cuando este así lo desee, toda vez que la redacción actual limita la opción que tiene el usuario de escoger el medio a través del cual desea recibir su factura a un único momento que es el de la celebración del contrato, sin que dicha elección pueda extenderse a cualquier etapa del desarrollo del contrato.

Por otra parte, cabe anotar que la Resolución 3066 de 2011, dentro de su artículo 58, estableció el momento de "oportunidad de entrega de la factura". Particularmente, dentro de su contenido definió lo siguiente:

"ARTÍCULO 58. OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA.

(...)

Los proveedores están obligados a expedir y entregar sus facturas a más tardar en el periodo de facturación siguiente a aquél en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio, salvo que se presenten inconsistencias en la facturación, respecto de las cuales el proveedor deberá conservar evidencia probatoria, originadas por los diferentes tipos de solicitudes que pueden realizar los usuarios, caso en el cual el proveedor contará con un periodo de facturación adicional para facturar dichos consumos.

(...)"

En relación con el artículo en comentario, se encuentra que el párrafo citado no fue incluido dentro de lo dispuesto en el proyecto regulatorio. En ese orden de ideas, se solicita a la CRC que el mismo se comprenda dentro del texto propuesto, toda vez que este proporciona una mayor claridad entre

el proveedor y el usuario, en relación con los parámetros que debe tener en cuenta el proveedor del servicio, al momento de efectuar el cobro de servicios prestados, en los que se encuentre alguna inconsistencia que tenga algún impacto en la facturación y por ende, ante al usuario.

Asimismo, se encuentra que el artículo 59 sobre "Pago Oportuno", previsto en la Resolución 3066 de 2011, tampoco fue incluido dentro de la propuesta regulatoria. Teniendo en cuenta que el objetivo de esta propuesta regulatoria es lograr una mejor comunicación entre el proveedor del servicio y el usuario y la simplificación de las condiciones contractuales que rigen su relación, se considera necesario que el nuevo Régimen contemple esta disposición, toda vez que esta evitará controversias entre dichos actores, especialmente si se tiene en cuenta que en muchas ocasiones, los conflictos que se presentan entre proveedores y usuarios, se derivan de aspectos relacionados con la facturación del servicio. Por lo anterior, se sugiere que el texto del artículo 59 de la Resolución 3066 de 2011, se mantenga en esta propuesta regulatoria, tal como se transcribe a continuación:

"ARTÍCULO 59. PAGO OPORTUNO. *Los usuarios están obligados a efectuar el pago oportuno de la factura, es decir, dentro del plazo señalado por el proveedor en la misma. Cuando el usuario no recibe la factura, no se libera de su obligación de pagar, para lo cual podrá solicitar un duplicado que será suministrado por el proveedor de manera inmediata, o solicitar mediante la línea gratuita de atención al usuario los datos de su factura necesarios para efectuar el pago correspondiente, para cuyo efecto los proveedores deben implementar mecanismos tecnológicos que faciliten el pago de la factura en línea. Así mismo, podrán implementar mecanismos que permitan el pago de la factura sin la presentación del recibo impreso, a través de medios tecnológicos u otros similares. El primer duplicado correspondiente a un período de facturación será entregado gratuitamente. En los casos en que el proveedor por causas que le sean imputables, no haya enviado la factura con suficiente antelación, o entregado el duplicado al usuario, o suministrado la información a que hace referencia el inciso anterior, deberá comunicar al usuario el nuevo plazo correspondiente al pago, el cual no podrá ser inferior a diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de envío de la comunicación, para que aquél pueda realizar el pago oportuno de los cargos correspondientes a la prestación del servicio. En este evento, el proveedor no podrá cobrar intereses moratorios, ni podrá realizar la suspensión del servicio, hasta tanto no se venzan los nuevos plazos fijados".*

5. TÍTULO V. TRÁMITES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O RECURSOS-PQR Y MEDIOS DE ATENCIÓN.

CÁPITULO I. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS:

5.1. El ARTÍCULO 85 previsto en este Capítulo establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 85. PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS-PQR. *Se entiende por:*

(...)

85.3. Recurso: *Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de datos frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación)".*



Observación: En concordancia con lo dispuesto en este artículo, se sugiere incluir la competencia de la ANTV en materia de televisión, para efectos de emitir las decisiones que en virtud del recurso de apelación resulten procedentes. Lo anterior, teniendo en cuenta que la expedición de este nuevo régimen pretende simplificar y unificar disposiciones relacionadas con los sectores de Telecomunicaciones y Televisión, frente a lo cual, resulta esencial determinar la competencia de la ANTV frente a los recursos que se presenten en materia de Televisión.

5.2. El artículo 86 sobre "*presentación de PQR*" establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 86. PRESENTACIÓN DE PQR:

(...)

Quando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.

(...)"

Observación: En relación con esta disposición sugerimos incluir el correo electrónico, la dirección y el medio a través del cual, el usuario desea que se le conteste su PQR. Lo anterior se considera necesario, toda vez que el usuario no siempre desea ser contactado en la dirección física y/o electrónica que el operador tiene registrada en su base de datos. Adicionalmente, es importante tener en cuenta que en algunas ocasiones se presentan cambios sobre estos datos, que el usuario no reporta oportunamente ante el operador.

Por otra parte, es importante señalar que, el usuario no siempre desea ser contactado a través del mismo medio por el que presentó su PQR, por lo tanto, resulta necesario que este manifieste el medio por el cual desea obtener respuesta.

5.3. El artículo 87 sobre "*Respuesta PQR*", establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 87. RESPUESTA PQR. *El operador dará respuesta a la PQR (petición queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto. (...)"*

Observación: Teniendo en cuenta lo dispuesto en este artículo, se sugiere aclarar que el término de 15 días hábiles siguientes a la presentación de la PQR con los que cuenta el operador para dar respuesta al usuario, empiezan a contarse a partir del día siguiente a su presentación. Se considera necesario incluir esta precisión, toda vez que no todos los usuarios tienen claro a partir de qué momento empieza a contarse el término mencionado. Cabe anotar que esta precisión ya se encontraba definida en el artículo 40 de la Resolución 3066 de 2011 y resulta importante mantenerla en la nueva propuesta.

Asimismo, el párrafo segundo del artículo en comento, establece lo siguiente:

"Si el usuario no recibe respuesta frente a los servicios de telefonía y/o datos dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado

dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio". (Subrayado fuera de texto).

Observación: Frente a lo anterior, cabe anotar que, si bien el aparte subrayado había sido definido de la misma manera en el artículo 40 de la Resolución 3066 de 2011, se sugiere a la CRC que este sea eliminado de la disposición en comento, teniendo en cuenta que el operador debe realizar diferentes gestiones para dar respuesta al usuario, las cuales en muchas ocasiones no pueden resolverse con carácter inmediato. En ese orden de ideas, es importante tener en cuenta que el mismo artículo ya establece un término de 72 horas para que el operador otorgue lo solicitado al usuario, cuando dicho operador no le haya proporcionado una respuesta dentro del término establecido en la primera parte de este artículo.

Finalmente, en relación con el último párrafo del artículo en comento, el cual establece lo siguiente:

"Si el usuario no recibe respuesta frente al servicio de televisión dentro de este término o la respuesta no es favorable, podrá acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión-ANTV, lo cual no le impide que desde el inicio acuda a la misma".

Observación: Sugerimos a la CRC aclarar en concordancia con el artículo 85.3 de la propuesta regulatoria, que si la respuesta en este caso no resulta favorable para el usuario, este también podrá acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión-ANTV, para interponer recurso de apelación como subsidio al de reposición.

6. CAPÍTULO II-MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO.

6.1. El artículo 93 sobre "*Requisitos de los medios de atención*", establece lo siguiente:

"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:*

(...)

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

(...)"

Observación: En relación con lo dispuesto en este artículo, se sugiere a la CRC aclarar la redacción del mismo, toda vez que de su lectura, se entiende que el usuario podrá acceder de forma gratuita a cualquier medio de atención del que disponga el operador para atender sus solicitudes, salvo cuando se trate de oficinas físicas, lo cual no resulta concordante con el deber que tiene el operador de atender al usuario de forma gratuita, a través de cualquier medio de atención al usuario.

Asimismo, el mismo artículo en su numeral 93.5 establece lo siguiente:

"La identidad del usuario debe ser verificada por el operador a través de mecanismos confiables de autenticación".



Observación: En relación con lo dispuesto en este numeral, solicitamos a la CRC definir qué tipo de mecanismos de autenticación son los que se consideran confiables, toda vez que, en este caso, la referencia a los mismos es subjetiva, lo cual no permite determinar cuál es el criterio que debe adoptarse para considerar que un mecanismo de autenticación es confiable.

6.2. El artículo 94 sobre "Oficinas físicas" establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 94. OFICINAS FÍSICAS. *En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, deben tener una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/reclamo o recurso). La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención.*

Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador. (Subrayado fuera del texto)".

Observaciones:

- a. El artículo 44 de la Resolución 3066 de 2011, estableció la posibilidad para el operador o proveedor, de suscribir acuerdos con otros proveedores de servicios de comunicaciones que puedan brindar la atención requerida en las oficinas físicas de atención al usuario, cuando tal operador no cuente con la posibilidad de establecer dichas oficinas. En ese sentido, se sugiere a la CRC que a través de esta propuesta, se le proporcione la misma posibilidad al operador, teniendo en cuenta que en algunas capitales de departamento, este no cuenta con un número suficiente de usuarios que soporten los recursos económicos en los que debe incurrir tal operador para establecer oficinas físicas de atención al usuario.
- b. Por otra parte, se solicita a la CRC aclarar la redacción del aparte subrayado, con el fin de poder determinar si bajo este entendido, las oficinas físicas de atención al usuario deben ser diferentes e independientes de las oficinas de los puntos de ventas o de pago del operador.

6.3. El artículo 97 sobre "Red Social" establece lo siguiente:

"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 (...)"*

Observación: En relación con el artículo en comento, se sugiere a la CRC que, en el contenido de este artículo, se incluya cuál entidad va a definir las 3 redes sociales que tienen mayor número de usuarios o que se defina el procedimiento a través del cual será determinado tal criterio.

6.4. El artículo 99 sobre "Calidad en la atención", establece los criterios en virtud de los cuales, los operadores deben medir y publicar mensualmente los indicadores que en dicho artículo se mencionan.

En ese orden de ideas, esta disposición establece, por ejemplo, que en las oficinas físicas, el tiempo de asignación de un turno a los usuarios debe ser en el 90% de los casos,

máximo de 3 minutos. Para el caso de la línea telefónica, el tiempo de navegación en el menú interactivo debe permitir que el 95% de los usuarios encuentren la opción de atención en máximo 30 segundos. De la misma forma, el artículo en comento establece diferentes indicadores que deben cumplirse por parte de los operadores, en el porcentaje y tiempo que allí se indica.


Observación: En relación con esta disposición, se considera importante conocer los criterios que fueron adoptados por la CRC para determinar los porcentajes y tiempos de los indicadores previstos en este artículo, los cuales constituyen una obligación en cabeza de los operadores. Adicionalmente, se solicita a la CRC, considerar que no siempre es posible dar cumplimiento estricto a los tiempos y porcentajes indicados, toda vez que el resultado de los mismos depende en gran medida del tipo de solicitud presentada por el cliente y de la cantidad de requerimientos que se presenten en cada caso.

Esperamos de esta forma contribuir positivamente en la definición del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones y quedamos al tanto de las definiciones que frente a este tema sean adoptadas por el regulador.

Cordialmente,



JORGE ALBERTO DÍAZ GÓMEZ
Representante Legal Suplente
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.



Elaboró: A.Ospina.
Revisó: D.Beltrán.

