

Bogotá D.C., 12 de Agosto de 2016

Doctor
GERMAN DARIO ARIAS
Director Ejecutivo
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES
La Ciudad

CRC		
Radicación :	*201632945*	
Fecha :	12/08/2016	2:32:51 P. M.
Remitente :	CCIT	
Anexos :		
Asunto :	COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE ESTABLECE EL NUEVO RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.-	

Asunto: Comentarios al proyecto de resolución "Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"

Apreciado doctor Arias:

Desde la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT, celebramos la importante y ardua labor que realiza la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC en aras de velar por el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior y atendiendo a la amable invitación que se hace para presentar comentarios al proyecto de resolución "Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones" nos permitimos presentar los siguientes:

I. Comentarios general el proyecto de resolución

Desde la industria, consideramos que la Comisión debería tener en cuenta aspectos generales sobre la regulación vigente y futura que vaya a ser expedida, con el fin de analizar su pertinencia, aplicabilidad y prescindibilidad en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, que constantemente varía y requiere ajustarse a las nuevas realidades de la economía digital.

Por ello, es importante que la Comisión tenga en cuenta las siguientes circunstancias, que a continuación se describen:

- a. Actualmente el sector de telecomunicaciones viene siendo sobre regulado. Por ello, respetuosamente se sugiere a la Comisión impulsar y generar mejores prácticas a nivel de protección del usuario a través de la promoción de la competencia y la auto regulación, evitando con ello la imposición de nuevas cargas regulatorias que puedan afectar la inversión de las empresas.

- Igualmente consideramos pertinente, que la Comisión haga uso de la metodología RIA, o alguna otra que permita identificar el costo – beneficio, con el fin de evaluar las medidas propuesta dentro del proyecto en mención. Esto permitirá evidenciar el impacto y el beneficio tanto para el sector como para los usuarios.
- b. Por otro lado, es necesario que se tengan en cuenta las particularidades de la prestación de cada servicio, pues al unificar el Régimen de Protección de Usuarios se están equiparando como iguales tanto los servicios prestados a los particulares como a las empresas, que son negociados entre las partes. Por ello, consideramos que la Comisión debería reconocer las diferencias tecnológicas y de negocio como el de televisión y corporativo, entre otros, frente a los demás servicios de telecomunicaciones prestados.
 - c. Finalmente es importante, a efectos de identificar las problemáticas reales que en relación con el ejercicio de sus derechos afectan a los usuarios, complementar los ejercicios cualitativos de economía del comportamiento con un ejercicio cuantitativo, con el fin de evidenciar una representatividad acorde con los resultados.

II. Comentarios particulares al proyecto de resolución

Comentarios al artículo 1º del proyecto

*“Artículo 1º. **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 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 es este Régimen.

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

Para la relación entre usuario y proveedor de contenidos y aplicaciones aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la SECCION 2 del CAPITULO IV del TITULO 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 CAPITULO VII del TITULO 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."

Consideramos que lo establecido por el citado artículo constituye un cambio sustancial frente al contenido en el artículo 1º de la Resolución 3066 de 2011 "Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones" toda vez que pretende equiparar servicio prestado a las empresas con el servicio prestado a las personas naturales, por parte de los operadores de redes y servicios de telecomunicaciones, al considerar a la primera de estas como relación de consumo, y que carece de los elementos para que se de su efectiva configuración y materialización, tal y como se encuentra expresado en la Ley 1480 de 2011 "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones".

Lo anterior, estaría generando unas obligaciones innecesarias para los operadores de servicios de telecomunicaciones dedicados, entre otros, a la prestación del servicio en el segmento corporativo, que no sólo interfieren con el derecho de libre negociación entre las partes, sino que también podría tornar compleja la relación entre los usuarios y la autoridad, en aquellos casos en que se llegara a establecer, dentro de los contratos, la aplicación de varios regímenes jurídicos, haciendo con ello a varias autoridades competentes y generando así inseguridad jurídica.

Así pues, consideramos importante manifestar que los operadores de servicios de telecomunicaciones que prestan servicio en el segmento corporativo, cuentan con sus respectivos "Acuerdos de Niveles de Servicio", entre otros, pactados por mutuo acuerdo entre el cliente y el operador, en el cual, por ejemplo, este último se compromete a otorgar al cliente créditos ante la indisponibilidad del servicio prestado. Es decir que a través de dichos Acuerdos se brinda al cliente corporativo una protección de sus derechos que se ajusta a sus necesidades de servicio y que puede llegar a contener reglas más fuertes que las consagradas en el Régimen de Protección al Consumidor.

En ese orden de ideas, respetuosamente solicitamos a la Comisión la reconsideración del ámbito de aplicación del Proyecto en mención, de tal manera que se mantenga la posibilidad de excluir de su aplicación al segmento corporativo, teniendo en cuenta los argumentos expresados anteriormente.

Igualmente, con la propuesta planteada, se estaría impidiendo el cobro de sanciones o indemnizaciones a que diere lugar cuando el usuario quiera dar por terminado el contrato con el PRST, desconociendo entonces, que en el sector corporativo en la mayoría de los casos se realizan inversiones por parte de los PRST, quienes tienen la expectativa de recuperar la misma, en un horizonte de tiempo que obedece a un modelo de negocio pactado acorde con la necesidad y ubicación de cada cliente.

Adicional a esto, el proyecto incluye una prohibición de limitación frente a la responsabilidad a la cual se encuentra sujeto el operador de redes y servicios de telecomunicaciones para el segmento corporativo. Por ello, consideramos importante tener en cuenta que en los negocios corporativos la responsabilidad a la cual se encuentran sujetos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones es limitada al crédito pactado, según los acuerdos de niveles de servicios contratados, lo cual obedece a los modelos de negocios fijados para cada negocio que incluyen inversiones, costos y utilidad esperada, entre otros.

La propuesta de redacción del artículo carece de sustento cualitativo y cuantitativo dentro del documento soporte del proyecto, en la cual pareciera basarse en una idea infundada de desprotección de la empresa contratante del servicio, lo cual se aleja de la naturaleza de los negocios que se efectúan con ese tipo de clientes.

En virtud de lo anterior, respetuosamente solicitamos a la Comisión realizar el ajuste respectivo dentro del texto propuesto, en aras de velar por el equilibrio actual del mercado y de los servicios prestados.

Finalmente y con el fin de hacer prevalecer la seguridad jurídica dentro del mercado, respetuosamente sugerimos dejar la redacción actual propuesta por el artículo 1º de la resolución 3066 de 2011 "Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones".

Comentarios a los artículos 15º, 16º y 18º del proyecto

"Artículo 15. Finalidad de los datos personales. Previo a que el usuario autorice el uso de sus datos personales, el operador le informará los distintos fines que puede tener, esto es administrativo, comerciales, publicitarios, entre otros; para que esté informado en relación con la finalidad que sus datos tendrán en caso de que lo autorice.

El usuario puede autorizar que sus datos personales sean compartidos con otros operadores de servicios de comunicaciones, para el control y la prevención de fraudes, en tanto estos sean necesarios para la prestación del servicio.

Artículo 16°. Derechos frente a los datos personales. En cualquier momento, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario del operador (oficinas físicas, oficinas virtuales, líneas telefónicas), el usuario tiene derecho a acceder, actualizar, rectificar y solicitar la supresión (salvo que sean necesarios para la prestación del servicio (estos es, el cumplimiento de las obligaciones del contrato y de la regulación) de los datos que suministró.

Cuando los datos hayan cumplido con la finalidad para la cual fueron suministrados, el operador debe suprimir la información correspondiente.”

(...)

Artículo 18. Incumplimiento en relación con los Datos. Cuando el operador incumpla alguna de las disposiciones de este capítulo, el usuario puede presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.”

Es importante señalar que la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y sus decretos reglamentarios ya establecen mecanismos aplicables a la relación entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los usuarios, por ello consideramos que el proyecto no debería y no podría ir en contra vía de lo dispuesto por la normativa nombrada, en virtud de lo anterior respetuosamente solicitamos la eliminación de los precitados artículos.

Esperando haber contribuido con nuestros aportes de manera positiva, los cuales esperamos sean tenidos en cuenta para la construcción de tan importante documento.

Quedamos atentos a resolver cualquier inquietud o solicitud de información adicional que usted o su equipo de trabajo considere pertinente.

Me suscribo de usted con sentimientos de consideración y aprecio.

Cordialmente,

ALBERTO SAMUEL YOHAI

Presidente Ejecutivo

Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT