



Bogotá, D.C., 12 de agosto de 2016

Doctor

GERMÁN DARIO ARIAS PIMIENTA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A bis No. 5 – 53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9 Bogotá D.C.
Ciudad

CRC		
Radicación :	*201632949*	
Fecha :	12/08/2016	5:30:41 P. M.
Remitente :	CLARO	
Anexos :	SIN FOLIOS	
Asunto :	COMENTARIOS PROYECTO DE RES CRC POR LA CUAL SE ESTABLECE EL NUEVO RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.	

Ref: Comentarios proyecto de Resolución CRC “*Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones*”.

Estimado Dr. Arias

Reconocemos la importancia que reviste para la industria TIC y de TV la revisión integral del Régimen de Protección de Usuarios – RPU actualmente consolidado en la Resolución CRC 3066 de 2011 y el Acuerdo CNTV 11 de 2006, de manera que se simplifique la relación entre usuario – proveedor.

En este sentido coincidimos con la Comisión, en que el foco de la regulación que se expida debe estar orientado a simplificar el lenguaje, los trámites y el contenido de las disposiciones, de manera que se garantice el derecho del usuario a la libre elección, y se permita la competencia y diferenciación entre operadores en materia de servicio al cliente que se ofrece al usuario y/o suscriptor.

Bajo la anterior perspectiva, a continuación enviamos nuestros comentarios generales al proyecto regulatorio:

1. La CRC debe garantizar la protección de los derechos de todos los usuarios de servicios audiovisuales y de telecomunicaciones

Como es de conocimiento de la CRC, con el auge de la economía digital los servicios de telecomunicaciones pueden ser prestados por actores tradicionales de TIC (fijos y móviles), de televisión, y por algunos OTT.

Bajo esta perspectiva los usuarios de servicios de telecomunicaciones y audiovisuales no son únicamente aquellos que celebran un contrato para la prestación de servicios de televisión, telefonía o internet con operadores tradicionales. Una interpretación en este sentido llevaría a que se desprotejan los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y/o audiovisuales bajo múltiples plataformas, en virtud de la convergencia tecnológica.

1

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4, prestadora del servicio de Internet Banda Ancha y del servicio de telefonía, servicios vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio y prestadora del servicio de televisión por suscripción, servicio vigilado por la Autoridad Nacional de Televisión-ANTV, con sedes administrativas ubicadas en: Bogotá: Carrera 7 No. 63-44 PBX: (1) 6500300. Medellín: Calle 16 No.41-210 Edificio La Compañía. Tel: (4) 5800200. Cali: Carrera 80 No. 10 A-07 Piso 2. Tel: (2) 3700000. Pereira: Av. 30 de Agosto 41-50. Tel: (6) 3440000. Barranquilla: Vía 40 No 73-290 Piso 9 Centro de Negocios Mix. Tel: (5) 3003030. Bucaramanga: Carrera 26 No. 36-14 Edificio Fénix Piso 11. Tel: (7) 6950000. Quejas y Reclamos: líneas de atención al usuario (1)7500500 – 018003200200, fax (1) 6164082, correo electrónico solucioneshogar@claro.com.co, página web: www.claro.com.co, redes sociales www.facebook.com/clarohogarcolumbia u oficinas de atención al usuario a nivel nacional

12/08/2016



Respetuosamente solicitamos a la CRC que su análisis contemple la protección de los derechos de todos los usuarios de servicios audiovisuales y de telecomunicaciones, independientemente de la tecnología y/o plataforma que se implemente para su acceso.

De conformidad con lo expuesto, la Comisión debe centrar el ejercicio de sus facultades como Regulador en: (i) nivelar la cancha de juego entre actores tradicionales y nuevos actores, ya que las asimetrías se pueden acentuar al imponer cada vez mayor obligaciones (incluidas las de protección de derechos de los usuarios y de calidad) para actores tradicionales; para el efecto, la Comisión debe realizar un análisis de simplificación y racionalización de las normas vigentes, y (ii) en caso de lo considere pertinente, determinar aquellos mínimos regulatorios que deberían garantizarse a todos los usuarios, de manera que se protejan los derechos de los usuarios de servicios de TIC y audiovisuales prestados por los OTT.

Invitamos a la CRC a seguir las mejores prácticas de las diferentes Autoridades/Reguladores Europeos quienes están enfocando sus esfuerzos en flexibilizar las obligaciones regulatorias para actores tradicionales, y de manera paralela trabajan con los nuevos actores para la expedición de códigos de autorregulación o co-regulación, que garanticen los derechos de los usuarios.

La solicitud anterior está alineada con la aproximación regulatoria presentada por la Unión Europea el pasado 25 de mayo sobre plataformas digitales, en la que se propone para nivelar la cancha de juego entre actores tradicionales y plataformas digitales, la desregulación de los actores tradicionales que compiten con plataformas digitales o con otros actores del ecosistema digital y la revisión de la aplicación de reglas específicas para todos los servicios comparables, de manera que se proteja de manera adecuada la competencia y a los usuarios¹.

2. Metodologías para realizar el análisis: análisis de percepción del usuario –economía del comportamiento-, y análisis de impacto normativo

La CRC ha indicado en las diferentes mesas de trabajo realizadas con la industria, que el proceso de construcción del nuevo RPU apenas comienza, es decir que la propuesta regulatoria es un ejercicio preliminar y no definitivo. En este sentido agradecemos a la Comisión la oportunidad y los espacios abiertos para enviar comentarios y presentar propuestas.

¹ Aproximación regulatoria Comisión Europea del 25 de mayo de 2016: “..In line with the principles set forth in the Communication on Online Platforms, the next steps related are:

1. *A level-playing field for comparable digital services*

A review of EU telecoms legislation, and of the e-Privacy Directive are expected by the end of the 2016. As part of its review of EU telecoms rules the Commission is looking at partial deregulation of traditional communication services, where they face competition from platforms and other digital players, and at the merits of applying certain communications-specific rules to all comparable services to better protect users. In the new e-Privacy Directive the Commission will consider, for example, extending data protection obligations currently applicable only to telecoms companies to platforms...”

2



Atendiendo a que la propuesta presentada es preliminar, y sin demeritar el trabajo realizado, es importante destacar que no es clara la metodología y rigurosidad seguida por la Comisión en la elaboración del proyecto y documento soporte publicado, ya que por ejemplo:

- (i) En el documento soporte no se expone cuál es el sustento de cada una de las modificaciones propuestas, artículo por artículo; este ejercicio y buena práctica ha sido anteriormente un referente en los proyectos regulatorios publicados para comentarios por la Comisión. En atención a las mejores prácticas recomendadas por la OCDE, para la industria es necesario conocer con detalle el análisis que ha realizado la CRC para llegar a las modificaciones propuestas, de manera que los comentarios que se envíen estén enfocados en el propósito que tiene el Regulador con la modificación de la normativa vigente.
- (ii) Para evidenciar algunas problemáticas, el documento soporte en algunos casos parte del análisis de una PQR presentada por un usuario, de la que infiere una problemática de industria, sin que la misma esté sustentada en análisis más profundo, que permita a los operadores evaluar si dicho cuello de botella es o no una problemática de industria o de algún operador en específico.

Más preocupante aun, resulta el hecho de verificar que el anterior análisis se realiza para la industria móvil, pero no para la industria fija, ya que en el documento soporte se indica que “...En el presente capítulo acorde con la perspectiva teórica de la economía del comportamiento, se analiza la evolución y estructura e las peticiones y quejas presentadas en los años 2013 y 2014, teniendo en cuenta que son una fuente primordial de información entre operadores y usuarios. Esta actividad se realiza principalmente para los servicios provistos a través de redes móviles; para servicios de telecomunicaciones fijos como Televisión por Suscripción, Internet y Telefonía fija, a la fecha no se cuenta con información que permita analizar la evolución de las quejas y peticiones de los usuarios de tales servicios, aclarando en todo caso que ello no debe entenderse como una ausencia de argumentos y/o motivación para las propuestas que se realizan sobre los mismos en la presente iniciativa” (NSFT).

No obstante la CRC aclara que lo anterior no constituye una ausencia de argumentos que sustente las propuestas, la industria fija desconoce cuáles son los argumentos que la Comisión ha considerado para hacer extensivas muchas de las disposiciones planteadas, incluso aquellas cuyo análisis preliminar se expone para servicios móviles. La prestación de servicios móviles tiene particularidades diferentes a la de servicios fijos de manera que no se les puede aplicar la misma normativa sin un análisis previo.

Un ejemplo de lo anterior se observa para el Servicio de Televisión por suscripción, en donde la Comisión indica que “Los servicios de telefonía fija y televisión por suscripción son los mejores calificados durante todos los semestres”, y que “El servicio que obtuvo el puntaje más alto durante el segundo semestre de 2015 es Televisión por

² CRC. Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Regulación de Protección al Usuario. Mayo de 2016. Pág. 28.

³ CRC. Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Regulación de Protección al Usuario. Mayo de 2016. Pág. 27.



Suscripción con una calificación de 9.3 percepción que ha morado un 20% con respecto al año anterior⁴. Sin embargo, en el documento soporte se echa de menos un análisis en el que la CRC tome como referente el régimen simplificado para televisión por suscripción contenido en el Acuerdo CNTV 11 de 2006, y el cual satisface las necesidades de los usuarios y/o suscriptores según la evidencia expuesta, de manera que se simplifique el régimen de los servicios TIC; por el contrario la propuesta consiste en intervenir regulatoriamente en detalle la prestación del servicio de televisión.

-(iii) La economía del comportamiento es una de las metodologías con las que cuenta el Regulador para identificar aquellos cuellos de botella que se deben analizar para simplificar la relación usuario-operador. Sin embargo, una vez el Regulador identifique el cuello de botella, deberá realizar un análisis más detallado por ejemplo, bajo metodología de análisis de impacto normativo, que le permita determinar cuál medida resultaría más eficiente a nivel de costos y beneficios.

En las mesas de trabajo la CRC anunció que algunos de los estudios de economía del consumidor se estaban adelantando, lo que implica que el proyecto y las posibles soluciones se construyeron sin el sustento o el soporte de estudios terminados. Como se ha expuesto, no es claro para la industria de dónde salen los cuellos de botella y las soluciones propuestas, ya que las mismas han sido plasmadas en un proyecto normativo, incluso antes de conocer todos los resultados de los estudios que la Comisión contrató para el análisis de la modificación del régimen.

-(iv) En las mesas de trabajo se anunció la propuesta de incluir un nuevo reporte de información en materia de PQR que los operadores deberían presentar a la CRC; dicho reporte como la misma CRC expuso, implicaría la modificación de las tipologías de PQR contenidas en la Circular Única de la SIC. A la fecha desconocemos cuáles serían las modificaciones que la SIC realizaría a su Circular Única; es importante que ambas autoridades trabajen de manera coordinada para: (i) evitar duplicidad, e incluso contradicción en las obligaciones consagradas en las normativas que expidan cada una dentro de su ámbito de competencia, y (ii) alineación en las definiciones de conceptos que se desarrollan a través de la Circular Única, y las normas de la CRC referente a la definiciones y alcance del CUN y en general los temas relacionados con los reportes de PQR.

3. Implementación de metodología RIA - AIN

Observamos con extrañeza que en el documento publicado no se encuentra un análisis bajo metodología RIA o de Análisis de Impacto Normativo AIN, de aquellas propuestas que son de mayor impacto para la industria, y cuyo análisis bajo economía del comportamiento no resulta suficiente.

La OCDE en diferentes documentos de mejores prácticas regulatorias, ha sido insistente en la necesidad

⁴ CRC. Documento soporte "Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones". Mayo de 2016. Pág. 27.



de evaluar los proyectos regulatorios a través de la implementación de la metodología RIA. Esta mejor práctica internacional ha sido recogida en el Documento Conpes 3816 del 2014 del Consejo Nacional de Política Económica y Social, el cual entre otras cosas consagró lo siguiente:

“...En el caso colombiano, la política monetaria y fiscal colombiana cuenta con reconocimiento por sus altos estándares técnicos, debido a que han logrado establecer un proceso de intervención claro y estandarizado. Sin embargo, aunque la Rama Ejecutiva del Poder Público colombiano cuenta con algunos avances en Mejora Normativa, carece de una política explícita y de una institucionalidad con capacidad de seguimiento y herramientas homogéneas. El afán de intervención mediante normatividad, sin un análisis de la complejidad detrás de la problemática, conlleva a la expedición de una gran cantidad de instrumentos jurídicos dirigidos a intervenir consecuencias y síntomas de los problemas, pero no se dirige a las causas reales de los mismos.

En este orden de ideas, las oportunidades de mejora en lo que respecta a la calidad de la producción normativa del poder ejecutivo pueden dividirse en dos pilares:

El primer pilar de la iniciativa de Mejora Normativa debe girar en torno, pero no exclusivamente, al análisis de impacto normativo (campo poco desarrollado en el país). Este pilar busca avanzar en la adopción y adaptación de herramientas, el desarrollo de la institucionalidad, y la generación de capacidades a partir de las cuales sea posible asegurar la calidad de las normas que expide la Rama Ejecutiva del orden nacional.

Por su parte, el segundo pilar -con un mayor desarrollo en Colombia-, está orientado a brindar protección del ordenamiento. Es decir, esta iniciativa busca garantizar que las normas se ajusten a los principios constitucionales que rigen el funcionamiento del Estado colombiano y brinden seguridad jurídica.

Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo central de este documento Conpes es sentar las bases para institucionalizar el Análisis de Impacto Normativo (AIN) en la etapa temprana del proceso de emisión de las normas desde la Rama Ejecutiva, como herramienta dirigida a fortalecer la confianza, efectividad y transparencia de la normatividad, en el mediano y largo plazo”.

En atención a lo expuesto, es prioritario que la CRC implemente el análisis de la evaluación de los proyectos regulatorios bajo metodología RIA, en especial en las propuestas de mayor impacto, de manera que las mismas cuenten con una valoración detallada a nivel económico, financiero, social del impacto que puedan generar, con el fin de minimizar el riesgo de adoptar regulación innecesaria o ineficiente que distraiga recursos de inversión en medidas que no son costo eficientes, retrasando la masificación y penetración de los servicios con mayores capacidades, y aminorando la innovación y apropiación de nuevas tecnologías.

Por otra parte algunas de las medidas podrían generar los riesgos de fomentar la cultura de la falta de pago por parte del usuario poniendo en riesgo la sostenibilidad financiera de los prestadores de servicios.

Un ejemplo de competencia se encuentra en la industria aeronáutica, donde los usuarios pueden decidir la calidad de los servicios que contratan dependiendo de la tarifa que están dispuestos a pagar, es decir si contratan sus servicios con aerolíneas de bajo costo quienes restringen algunas funcionalidades, o con

5

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4, prestadora del servicio de Internet Banda Ancha y del servicio de telefonía, servicios vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio y prestadora del servicio de televisión por suscripción, servicio vigilado por la Autoridad Nacional de Televisión-ANTV, con sedes administrativas ubicadas en: Bogotá: Carrera 7 No. 63-44 PBX: (1) 6500300. Medellín: Calle 16 No.41-210 Edificio La Compañía. Tel: (4) 5800200. Cali: Carrera 80 No. 10 A-07 Piso 2. Tel: (2) 3700000. Pereira: Av. 30 de Agosto 41-50. Tel: (6) 3440000. Barranquilla: Vía 40 No 73-290 Piso 9 Centro de Negocios Mix. Tel: (5) 3003030. Bucaramanga: Carrera 26 No. 36-14 Edificio Fénix Piso 11. Tel: (7) 6950000. Quejas y Reclamos: líneas de atención al usuario (1)7500500 – 018003200200, fax (1) 6164082, correo electrónico solucioneshogar@claro.com.co, página web: www.claro.com.co, redes sociales www.facebook.com/clarohogarcolombia u oficinas de atención al usuario a nivel nacional



aerolíneas con tarifa plena.

4. Portabilidad numérica como medida dinamizadora del mercado

La CRC en el documento soporte advierte que “Para entender cómo la economía del comportamiento apoya las medidas regulatorias es necesario reconocer la importancia de la toma de decisiones: ¿Cómo la gente responde a la conveniencia de las opciones? En efecto, la regulación puede potencialmente usar el hecho de que las decisiones están influenciadas por el orden y peso de la información lo que puede alterar la efectividad de las advertencias. De acuerdo con lo anterior, este documento da cuenta del resultado de las experiencias, los antecedentes y resultados de los ejercicios de Economía del Comportamiento que soportan la modificación del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, en cuanto a su estructura y contenido para hacer de éste un régimen convergente, con el propósito que atienda las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet y televisión, y en segundo término, pero no menos importante se pretende, una simplificación del lenguaje, de los trámites y del contenido de las disposiciones, en función de **fortalecer la libre elección del usuario frente a los servicios, planes y operadores**, y la exigibilidad de sus garantías y derechos⁵⁷”. (NSFT)

En este sentido es prioritario que la Comisión proceda de manera inmediata con la implementación de la portabilidad numérica fija, incluso antes de modificar el régimen de protección de los usuarios, ya que la misma elimina las barreras de cambio que tienen los usuarios, garantiza el derecho a la libertad de elección y constituye un dinamizador de la economía a través del fortalecimiento de la competencia, que promueve la rivalidad entre operadores para mejorar la calidad de sus servicios incluyendo incentivos para el mejoramiento de la atención de los usuarios. Esto de conformidad con las recomendaciones de la OCDE en el Estudio sobre políticas y regulación de telecomunicaciones en Colombia, de 2014, en donde expuso que “La CRC debe expedir una regulación que permita la portabilidad numérica fija y garantizar su adecuada aplicación” (pág. 173)

Los usuarios colombianos llevan más de 20 años esperando que se implemente la portabilidad numérica fija. Tal y como lo ha advertido la CRC en sus documentos, esta obligación normativa está incluida desde la resolución 087 de 1997, y ha sido ratificada en el Decreto 25 de 2002, en la Ley 1245 de 2008, e incluso en el TLC celebrado entre Colombia y Estados Unidos.

La Ley 1245 de 2008 es clara en indicar en su artículo primero que “en la telefonía fija procederá la conservación del número cuando, previamente se determine su viabilidad técnica y económica, en términos de equilibrio financiero, por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, y de serlo, sólo cuando el usuario se mantenga dentro del Distrito o Municipio en el cual presta el servicio”.

⁵⁷CRC. Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Regulación de Protección al Usuario. Mayo de 2016. Pág. 10.



Es importante destacar que la CRC ya publicó un estudio⁶, en el que se demuestra la viabilidad técnica y financiera para la implementación de esta beneficiosa medida en Colombia, y así mismo según estudio de la Universidad Externado de Colombia, por cada año que se deja de implementar la portabilidad, los usuarios pierden beneficios por \$33 millones de dólares. Atendiendo a que ya se cumplió el requisito legal de la viabilidad anteriormente expuesto y de que es una medida que claramente redundará en beneficios de los usuarios, de manera respetuosa solicitamos a la CRC que expida con celeridad, la regulación que conduzca a la implementación de dicho derecho para los colombianos.

COMENTARIOS PARTICULARES

A continuación enviamos nuestros comentarios particulares a la propuesta de articulado para la modificación del actual Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios:

• 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. (...) (NSFT).

De manera respetuosa solicitamos a la CRC excluir de la aplicación del presente régimen a los contratos que se celebren bajo planes corporativos y/o empresariales, en los que se hayan negociado las condiciones técnicas, económicas y jurídicas en consideración a que:

-Los clientes corporativos y/o empresariales tienen capacidad de negociación suficiente frente a las empresas de comunicaciones, de manera que sus derechos no se van a ver disminuidos, y mucho menos vulnerados.

⁶ Documento CRC elaborado por la Unión Temporal TACHYON – ZAGREB. Consultoría para adelantar el estudio que permita determinar la viabilidad técnica y económica, en términos de equilibrio financiero, de implementar el servicio de portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija en las actuales condiciones del mercado y de ser pertinente establecer las condiciones de su implementación. Informe Final. Bogotá, 20 de diciembre de 2014.



-Las negociaciones que se realizan entre la empresa de comunicaciones, y los usuarios corporativos y/o empresariales, no necesariamente involucran un acuerdo particular en todos los aspectos de la relación contractual; precisamente, la libertad de negociación también implica no negociar algunos aspectos cuando las partes así lo acuerdan.

-Para efectos prácticos, tanto para el mismo usuario y para las autoridades que tienen competencia en materia contractual, es importante que el contrato tenga un único régimen jurídico aplicable, ya que esto podría llevar al absurdo de que un contrato en el que no se haya negociado una cláusula, se le aplique el régimen objeto a comentarios, aun cuando las partes hayan negociado las condiciones técnicas, económicas y jurídicas.

Asimismo se generaría incertidumbre al usuario para determinar frente a ¿cuál Autoridad acudir?, ¿cuál régimen?, ¿qué aplica el contrato o la regulación de la CRC? La Autoridad tendría que revisar una a una las cláusulas, y si se negociaron o no para saber si es competente; en los términos expuestos por la SIC en la mesa de trabajo, esto entorpecería el ejercicio de los derechos del usuario, y volvería muy compleja su relación contractual.

En conclusión el Derecho del Consumo solo aplica cuando los contratantes no tienen poder de negociación, pero no a quien teniendo la facultad de negociar los diferentes aspectos contractuales, por diferentes motivos decide no ejercerlo.

• ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES.

“Este Régimen se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los siguientes principios orientadores:

-“2.3. 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”. (NSFT).

Es importante aclarar que el régimen de protección de usuarios no es la norma de la CRC que se refiere a los estándares de calidad. La Comisión se encuentra analizando el régimen de calidad para la prestación de servicios de telecomunicaciones, y en dicho proyecto se deberá determinar el ámbito de aplicación de la citada norma; en el caso del servicio de Televisión la CRC ya expidió el régimen de calidad (Resolución 4735 de 2015).

En consideración a lo expuesto, y en atención a la solicitud realizada para excluir de la aplicación del presente régimen a los contratos negociados por las partes, de manera respetuosa solicitamos que se elimine el aparte subrayado y resaltado en negrilla, con el fin de que no se afecte el derecho a la libre



negociación de las partes al interferir con la posibilidad de negociar los acuerdos de niveles de servicio; estos ANS incluyen condiciones que el cliente corporativo negocia y que de conformidad con sus intereses le son beneficiosas.

-“2.4. INFORMACIÓN. El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. El usuario decidirá si quiere recibir esta información a través de medio físico o electrónico. Mientras éste no elija, la misma será enviada a través de medio electrónico, si el operador cuenta con esta información; en caso contrario será enviada a través de medio físico”. (NSFT)


Destacamos la iniciativa de la CRC de promover el uso de las TIC en la relación usuario - operador, al establecer el envío de información a través de medios electrónicos cuando el usuario no elija su recepción a través de medios físicos; esto contribuye con el objetivo de Política Pública de apropiación de las TIC.

La CRC deberá promover el envío y recepción de información a través de medios electrónicos. Una buena práctica que se puede traer a colación y que sería un referente para la Comisión, es la Ley expedida por el Congreso que establece la presunción de donación de órganos⁷ y la obligación de informar la voluntad de no ser donante; en este sentido, el RPU debería establecer el principio de recepción de información a través de medios electrónico, y en caso de que el usuario desee recibir la información a través de medios físicos puede hacerlo previa solicitud. Esto genera que quien realmente decida recibir información por medio físico, cuente con la posibilidad de hacerlo, pero que no sea una práctica generalizada.

Por otra parte aun cuando es necesario que el usuario esté informado, el presente principio no puede imponer cargas desproporcionadas frente a los operadores, al establecer que dicho acceso siempre será gratuito, máxime cuando el proyecto carece de un principio de racionalización o prohibición de abuso del derecho por parte de los usuarios y/o suscriptores.

De manera respetuosa solicitamos a la CRC que: (i) para medios físicos y electrónicos se establezcan unos límites a la gratuidad como actualmente lo contempla la Resolución CRC 3066 de 2011, por ejemplo en el artículo 11.2 se establece la obligación de entrega del contrato por una sola vez de forma gratuita, (ii) la gratuidad podría aplicar de manera general para presentación de PQR, acceso a medios de atención, y acceso a aquellos mecanismos electrónicos de autogestión que ofrecen los operadores a sus suscriptores en su página web y/o a través de aplicaciones propias, (iii) se incluya un principio de prohibición de abuso del derecho por parte del usuario, que establezca la utilización razonable de los diferentes mecanismos de atención del usuario.

-“2.5. RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA. El operador deberá guardar evidencia de la celebración

 ⁷ Ley 1805 de 2016.



*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**". (NSFT)*

El Artículo 28 de la Ley 692 de 2005 derogó tácitamente el artículo 60 del Código de Comercio; dicha norma establece que para la conservación de libros y papeles de comercio se debe observar lo siguiente:

“ARTÍCULO 28. RACIONALIZACIÓN DE LA CONSERVACIÓN DE LIBROS Y PAPELES DE COMERCIO. Los libros y papeles del comerciante deberán ser conservados por un período de diez (10) años contados a partir de la fecha del último asiento, documento o comprobante, pudiendo utilizar para el efecto, a elección del comerciante, su conservación en papel o en cualquier medio técnico, magnético o electrónico que garantice su reproducción exacta. (...)”. (NSFT)

Sobre el particular es preciso resaltar que la norma aplica única y exclusivamente para libros y papeles del comerciante relacionados con su contabilidad, y no con cualquier información referente a su actividad comercial.

Bajo esta perspectiva, queda por fuera de la aplicación del art. 28 de la Ley 692 de 2005 el almacenamiento, la activación de los servicios, las ofertas y promociones, el trámite de las PQR (petición, queja/reclamo o recurso) presentadas, la suspensión del contrato, entre otros para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de televisión; esta evidencia se refiere exclusivamente a la relación entre usuario y/o suscriptor y operador, pero no en cuanto a la contabilidad de los operadores.

Un entendimiento contrario llevaría a que la información referente a la prestación del servicio tuviera que guardarse por un periodo de 10 años, lo que escapa a cualquier principio de racionalización de uso recursos de los operadores. Esta es una norma que debe analizarse bajo metodología RIA, ya que los beneficios que percibiría el usuario no son superiores a los costos que la medida establece.

Incluso la facturación se debería almacenar únicamente por un término de 6 meses, ya que la regulación establece este periodo como límite para presentar PQR sobre las mismas.

-“2.6. GRATUIDAD EN TRÁMITES. No habrá lugar a cobros distintos a la tarifa acordada por la prestación del servicio”. (NSFT)

Es importante que la CRC diferencie “trámite” y “servicios adicionales”, ya que los usuarios y/o suscriptores pueden confundir este principio, y reclamar la prestación gratuita de servicios no incluidos dentro de lo contratado y remunerado vía tarifa.

Por otra parte, es preciso que la Comisión advierta que existen algunas prestaciones que no son



claramente ni un trámite o un servicio, y que no se incluyen dentro de la tarifa general, ya que únicamente son cobrados en caso de que un usuario solicite su prestación.

A manera de ejemplo y sin que este sea el único caso, la instalación de un servicio fijo se realiza para que se disfrute en una única ubicación física, los traslados que realice el cliente (que pueden ser ilimitados siempre y cuando exista cobertura de la red) deben ser a su cargo. No sería pertinente que se le restrinja la posibilidad al usuario de trasladar su servicio ya que el operador no estaría en la posibilidad de soportar bajo el cargo de la tarifa, múltiples traslados. Por otra parte, tampoco sería adecuado que usuarios que no realizan traslados, observen un incremento en su tarifa

De conformidad con lo expuesto, de manera respetuosa solicitamos a la CRC eliminar el principio de gratuidad en trámites, de manera que el mismo sea modificado por un principio de gratuidad en la presentación de PQR, y de acceso a mecanismos obligatorios de atención al usuario.

- **ARTÍCULO 4. DERECHOS.**

“Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son: (...)”

“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”. (NSFT)

Destacamos el propósito de la Comisión de que el suscriptor esté informado de las tarifas que aplican a la prestación de su servicio, en este sentido las medidas que debe promover la CRC son aquellas que estén orientadas a simplificar la información a la que accede el usuario, por ejemplo, la simplificación de contratos para servicios fijos, con el fin de que se facilite el deber del suscriptor de informarse acerca de las condiciones del servicio (dentro de las cuales se encuentra la tarifa).

En el contrato debe expresarse claramente la forma en que se realizarán incrementos a las tarifas, de manera que el usuario conozca y acepte esta información al momento de celebrarlo; asimismo, el operador deberá informar previamente, por ejemplo en su factura u otro medio, los incrementos que se realizarán conforme a lo pactado entre las partes. En este sentido de manera respetuosa solicitamos mantener la redacción de la norma, tal y como se encuentra contenida en el art. 28 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

El procedimiento anteriormente expuesto garantiza el derecho del usuario a ser informado de su tarifa, sin imponer cargas desproporcionadas a los operadores. Obtener la aceptación del suscriptor del incremento de tarifa, haría inoperante dicho proceso ya que esto implicaría que en caso de que el usuario no se pronuncie, dicho incremento no se pudiera dar.



Esto podría llevar al absurdo de que a un usuario que no ha aceptado el aumento de tarifas, se le pueda dar por terminado el contrato al no poderle mantener la tarifa anterior (sin aumentos). El operador no está en el deber de soportar tarifas sin incrementos, por imposibilidad práctica de cumplir con la regulación.

- **ARTÍCULO 5. OBLIGACIONES.**

“Las principales obligaciones del usuario de servicios de comunicaciones son: (...)”.

Es importante que el régimen de protección de derechos de los usuarios, sea de doble vía, es decir que en él se consagren tanto los derechos como obligaciones de los usuarios. En este sentido de manera respetuosa solicitamos a la CRC que incluya las obligaciones del usuario de (i) reportar las fallas del servicio para que las mismas puedan ser reparadas, (ii) utilizar adecuadamente el servicio, las redes y los equipos terminales suministrados, y (iii) utilizar terminales homologados; estas obligaciones se encuentran en el régimen vigente, y no se considera pertinente su eliminación.

- **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. De manera particular, no se podrán incluir disposiciones que: (...)”

–“6.2. Limiten el derecho del usuario a elegir libremente los operadores, planes, servicios y equipos; o establezcan acuerdos de exclusividad”.

Es importante que se aclare que la libre elección de equipos se refiere a aquellos que han sido homologados.

*–“6.3. Permitan que el operador **termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento del usuario**”.* (NSFT)

De manera respetuosa solicitamos a la CRC eliminar el presente numeral como contenido prohibido del contrato, ya que el mismo desconoce la operatividad que implica la prestación del servicio de telecomunicaciones y de televisión. El operador debe tener la posibilidad de dar por terminado el contrato, previa notificación con antelación razonable al usuario, por sustitución tecnológica, e inviabilidad técnica y económica de continuar prestando el servicio, sin que estas causales sean taxativas.

*–“6.6. Impidan que el usuario termine el contrato o **sea indemnizado** cuando el operador incumpla sus obligaciones”.* (NSFT)

El régimen indemnizatorio se da única y exclusivamente en sede judicial y no en sede administrativa,



asimismo esta figura no procede de manera objetiva y/o automática. En este sentido solicitamos que se elimine la acepción a dicha figura en el régimen de protección de los derechos de los usuarios, ya que excede las facultades reglamentarias con las que cuenta la Comisión.

*-“6.7. Permitan el cobro de sanciones, compensaciones o **indemnizaciones** cuando el usuario dé por terminado el contrato”. (NFST)*

En virtud de los argumentos expuestos para el numeral anterior, reiteramos la solicitud de eliminar la palabra “indemnización”.

Asimismo, es importante que el usuario y/o suscriptor tenga absoluta claridad de que la celebración de contratos con y sin cláusula de permanencia son una opción contractual con la que cuenta; bajo esta perspectiva cuando el usuario celebre un contrato sujeto a cláusula de permanencia, y decide dar por terminado el contrato antes de la finalización de la permanencia, deberá pagar el valor informado en el contrato, el cual no corresponde ni a una sanción, compensación y/o indemnización.

-“6.10. Presuman cualquier manifestación de voluntad por parte del usuario”.

La presunción tácita debería permitirse cuando la misma beneficie al usuario y no imponga mayores obligaciones al mismo. Por ejemplo, esta presunción es una herramienta que puede favorecer la adopción de nuevas tecnologías, en los procesos de sustitución tecnológica de los operadores.

*“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”. (NSFT)*

El Estatuto del Consumidor es una norma de aplicación subsidiaria cuando se cuente con regulación específica; dado que este es el caso de los servicios de telecomunicaciones y de televisión, de manera respetuosa solicitamos a la CRC no hacer remisión a dicha norma, ya que se estaría afectando la jerarquía entre el RPU y las normas subsidiarias de protección al consumidor, hecho que generaría confusión para el Usuario, los Operadores y las Autoridades al momento de su aplicación.

• **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).*

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



De manera respetuosa solicitamos a la CRC modificar la definición de velocidad nominal, por “velocidad contratada entre las partes”, lo anterior de manera que el usuario y el operador tengan claridad sobre la norma; el término velocidad nominal no es claro ni ha sido definido en el proyecto ni en el actual régimen de Calidad TIC (Resolución 3067 de 2011).

- **ARTÍCULO 11. PARRILLA DE CANALES.**

“En el momento de la contratación del servicio, el usuario del servicio de televisión por suscripción puede elegir un plan general o un plan caracterizado por algún canal, canales o género de canales”.

La redacción de la norma no es clara, y puede llevar a la interpretación errónea de que el usuario tiene el derecho de contratar un canal o algunos canales de su interés. Es importante aclarar que los operadores tienen plena facultad de definir su oferta comercial, determinando si ofrecen parrillas generales y/o parrillas caracterizadas.

En este sentido de manera respetuosa solicitamos a la CRC incluir la redacción que actualmente tiene el artículo 24 del Acuerdo CNTV 11 de 2006.

- **ARTÍCULO 13. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA VIGENTES.**

“Para los contratos de prestación de servicios móviles, celebrados antes del 1 de julio de 2014 y para los contratos de prestación de servicios fijos, celebrados antes del 27 de octubre de 2016, en los cuales se hayan pactado cláusulas de permanencia mínima, estas deberán ser cumplidas”.

De manera respetuosa solicitamos aclarar la redacción del presente artículo, de manera que se entienda que las cláusulas de permanencia para servicios fijos pactadas con posterioridad al 27 de octubre de 2016, también deberán ser cumplidas.

- **CAPÍTULO III. DATOS PERSONALES (artículos 14 – 18)**

Los operadores cumplimos con las normas estatutarias en materia de datos personales. En este sentido y de manera respetuosa solicitamos a la CRC que se abstenga de reglamentar un aspecto que por su naturaleza debe surtir el proceso de Ley estatutaria, sin perjuicio de lo anterior, se sugiere a la Comisión mantener el principio de protección de datos consagrado en la Resolución CRC 3066 de 2011.

A manera de ejemplo, el artículo 14 de la propuesta establece que “*el usuario puede autorizar al operador la recolección, almacenamiento, uso, circulación y actualización de sus datos personales requeridos para la prestación de dichos servicios*”, es decir que pareciera que es facultativo del usuario otorgar dicha autorización; sin autorización del usuario, el operador estaría en imposibilidad de prestar sus servicios.



Finalmente, en la Mesa de Trabajo llevada a cabo el 15 de junio del presente año, la Dirección de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio advirtió que la inclusión de normas en la materia en el RPU, resultaba inconveniente, ya que puede generar un conflicto de competencias entre la Delegatura de Protección al Consumidor y la de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio. Por ello, recomendó a la CRC, su eliminación de la propuesta.

- **ARTÍCULO 20. PROMOCIONES Y OFERTAS.**

*“(…) Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario a través de cualquiera de los mecanismos de atención, obligan al operador a cumplirlas. Los costos del beneficio de la promoción u oferta no podrán reflejarse, directa o indirectamente, en disminución de la calidad del servicio o en **aumento del precio**”.* (NSFT)

Las promociones y ofertas se encuentran reguladas en el Estatuto del Consumidor; bajo esta perspectiva, consideramos inconveniente la inclusión de esta temática en el RPU. Asimismo, no se puede desconocer que las promociones y ofertas pueden llevar al aumento de las condiciones del plan contratado, lo cual no implica per se el mantenimiento del precio; por ejemplo puede existir el caso de que al usuario se le invite a contratar un plan con más servicios y con un precio en oferta (pero mayor al que tiene contratado). Bajo esta perspectiva de manera respetuosa solicitamos a la CRC eliminar el artículo mencionado, o en su defecto, eliminar la referencia a la prohibición en el aumento del precio.

- **ARTÍCULO 21. CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS.**

La CRC expidió el 8 de junio de 2016 la Resolución 4960 de 2016 “Por la cual se modifica la Resolución 2058 de 2009 y la **Resolución CRC 3066 de 2011**, y se dictan otras disposiciones”, en esta Resolución se incluyó la modificación del régimen jurídico en materia de paquetes de servicio, incluyendo obligaciones de información de cara al usuario como por ejemplo el comparador de planes.

Atendiendo a que la Comisión realizó un proyecto regulatorio específico para modificar las normas de paquetes, no solo en materia de competencia, sino que también incluyó obligaciones de información de cara al usuario al modificar la Resolución CRC 3066 de 2011, no se entiende por qué a los dos meses de expedida dicha regulación se pretende modificar lo allí consignado, sin que se estudie el impacto de las medidas ya expedidas.

Lo anterior genera inseguridad jurídica de cara al operador, quien se encuentra en proceso de implementación de la Resolución 4960 de 2016, y al mismo tiempo es notificado de posibles modificaciones a realizar sobre la norma expedida.

De conformidad con lo expuesto, y en atención a la recomendación realizada por la OCDE a la CRC de



probar y experimentar cualquier regulación a expedir en materia de información⁸, de manera respetuosa solicitamos a la Comisión no realizar modificaciones a las normas vigentes en materia de paquetes, ya que estas fueron objeto de un proceso de revisión que culminó recientemente; por ejemplo, aún se encuentra pendiente que la Comisión analice la efectividad de la obligación del comparador de tarifas, antes de proceder con mayores obligaciones en materia de información.

En caso de que la Comisión insista en la propuesta de modificación de las normas aplicables a los paquetes, es preciso que (i) no obligue a informar el descuento aplicado sobre cada servicio del paquete, ya que la variable fundamental de comparación para los usuarios es el único precio del paquete, y (ii) elimine el numeral según el cual “21.6. En cualquier momento el usuario puede cancelar la prestación de uno o alguno de los servicios que conforman el paquete contratado, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario”. Lo anterior por cuanto el servicio empaquetado es uno solo y la decisión del usuario de cancelar alguno de los elementos del paquete trae como consecuencia la terminación de esa relación jurídica la cual puede ser reemplazada por otro paquete distinto o la contratación de él o los servicios de forma desagregada.

- **ARTÍCULO 24. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**

“El usuario puede terminar el contrato en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario. Para esto debe presentar la solicitud 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera”. (NSFT)

De manera respetuosa solicitamos a la Comisión que incluya en el presente artículo que (i) el término para almacenar la información debe ser de 6 meses, y (ii) que el usuario continúa con la obligación de pagar obligaciones insolutas.

- **ARTÍCULO 26. CESIÓN DEL CONTRATO.**

“26.3. Si el operador acepta la cesión del contrato, el usuario queda liberado de cualquier responsabilidad a partir de dicho momento”. (NSFT)

Es importante que la CRC aclare que el usuario cedente es quien queda liberado de cualquier responsabilidad, y no el usuario que continúa con la relación contractual. Asimismo, este proceso deberá estar precedido de una actualización de datos por parte del usuario con quien se continúa la relación contractual.

⁸ “CRC should test and experiment the details of any new information obligations for service providers and attempt to minimise the burdens on industry...” OECD. Protecting Consumers through behavioural insights. Regulating the telecommunications market in Colombia. Pág. 37.



- **CAPÍTULO VII. EQUIPOS TERMINALES**

- **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” (...). (NSFT)*

De manera respetuosa solicitamos a la CRC modificar la redacción para que la norma se refiera a los equipos “homologados”, y no “autorizados”, ya que por expresa disposición legal los usuarios pueden utilizar cualquier equipo terminal siempre que el mismo esté debidamente homologado.

- **ARTÍCULO 28. COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES.**

*“(…) El comercializador de equipos terminales es responsable por la calidad, idoneidad y seguridad del mismo. **Si el operador tiene conocimiento que alguno de los equipos que comercializa pueden producir un efecto que atente contra la salud, la vida o la seguridad de los usuarios, debe tomar medidas correctivas e informar dicho hecho a la SIC, dentro de los 3 días calendario siguientes**”. (NSFT)*

*“(…) Los comercializadores deberán realizar **campañas informativas para la devolución de equipos terminales en desuso, indicando los respectivos lugares, fechas y horarios de entrega**. (NSFT)*

En atención a que los operadores no son autoridades competentes para determinar que un equipo puede producir un efecto que atente contra la salud, vida o seguridad de los usuarios, de manera respetuosa solicitamos eliminar dicha obligación.

Por otra parte es necesario destacar que en materia de disposición de aparatos eléctricos y electrónicos ya existen obligaciones legales en la materia consagradas en la Ley 1672 de 2013, motivo por el cual solicitamos que se elimine del presente régimen la obligación general e indeterminada de “realizar campañas para la devolución de equipos terminales”.

- **ARTÍCULO 32. DERECHO DE RETRACTO.**

*“El usuario podrá ejercer el derecho de retracto cuando su operador o comercializador, le financie o **difera 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.

Para ejercer este derecho el usuario deberá devolver el equipo en las mismas condiciones que lo recibió, dentro de los 5 días hábiles siguientes, contados a partir de la entrega del equipo.

El operador deberá devolver al usuario, dentro de los 30 días siguientes, la totalidad de las sumas pagadas por el equipo, sin que proceda ningún descuento o retención”.

El derecho de retracto se encuentra establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, en este sentido solicitamos que no sea incluida una norma expresa en la materia en el RPU, ya que dicho derecho se encuentra protegido por las normas del Estatuto del Consumidor.

Asimismo, es necesario aclarar que el retracto por expresa disposición de la Ley 1480 de 2011 solo procede por financiación, más no por diferir el pago de un equipo terminal.

- **ARTÍCULO 34. INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

“El operador debe iniciar la prestación del servicio como máximo dentro de los 15 días siguientes a 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”. (NSFT)

La CRC debe mantener la posibilidad de que el plazo de 15 días sea modificado por caso fortuito, fuerza mayor, o aquéllos que impidan la instalación originados por el usuario. Asimismo, este término podrá ser modificado siempre que en ello convengan el usuario y el operador, tal y como está en el actual RPU.

- **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 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”. (NSFT)

Reiteramos la solicitud de eliminar la necesidad de aceptación previa y expresa del usuario para la modificación de la tarifa y enmarcarla dentro de las condiciones pactadas contractualmente con el usuario; lo anterior de conformidad con los argumentos expuestos en los comentarios realizados al artículo 4. Este mismo tema fue objeto de revisión en la reciente expedición del modelo de contrato para servicios móviles, exponiéndose la improcedencia e inconveniencia de exigir una aceptación particular en la modificación de tarifas en el marco de la administración de relaciones jurídicas en la prestación de un servicio masivo.



- **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”.

En aras de garantizar mayor transparencia al usuario, de manera respetuosa solicitamos que la información a enviar sea únicamente con respecto a las modificaciones realizadas y no a todo el contrato.

- **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”. (NSFT)*

Este artículo debe aclararse de manera que (i) la modificación del plan sea sin costo, pero sin entenderse que se mantienen las tarifas (esto dependerá del plan contratado), y (ii) se establezca que el “*sin costo alguno*”, no interfiere con el cobro y respectivo pago por concepto de cláusula de permanencia, cuando el usuario las haya pactado y decida retirarse antes del plazo acordado.

- **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)”.*
- “(…) 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”.*

En atención a que en el régimen de calidad se establece la obligación de que el operador cuente en su página web con un medidor de la velocidad del servicio de internet, de manera respetuosa solicitamos que se aclare que la información que el usuario puede acceder a través de los distintos medios de atención se refiere a información sobre la velocidad contratada. Asimismo, solicitamos eliminar el numeral c del presente artículo, ya que las mediciones indicadas en el mismo ya se encuentran en el actual régimen de calidad TIC.

- **ARTÍCULO 44. PARRILLA DE CANALES.**

*“A través de los **distintos medios de atención** se encontrará la parrilla de canales disponibles, con la siguiente descripción:*



- a. Nombre del canal.
- b. Nombre del programador dueño del canal.
- c. Si es de alta definición o no.
- d. Género o categoría a la cual pertenece el canal". (NSFT)

El capítulo II de la propuesta regulatoria establece como medios de atención a: las oficinas físicas de atención del usuario, la línea telefónica, la página web y las redes sociales. Al respecto es necesario advertir que las redes sociales no son un desarrollo propio del operador en el cual se puede incorporar la información que se desee; dicho mecanismo normalmente está diseñado bajo ciertas características y funcionalidades técnicas que impiden cumplir con obligaciones regulatorias como la presente.

A manera de ejemplo, en caso de que se defina que la red social que se debe implementar es Twitter, esta plataforma tiene un número de caracteres limitado, donde sería inviable tener a disposición del usuario la parrilla de canales con que cuenta el servicio de televisión por suscripción.

En consideración a lo expuesto, de manera respetuosa solicitamos a la CRC (i) aclarar que dicha obligación se debe cumplir exclusivamente en los medios de atención propios, y no los que impliquen el uso de funcionalidades de terceros como es el caso de las redes sociales, y (ii) eliminar la obligación de informar el nombre del programador dueño del canal ya que dicha información no reviste importancia para el usuario.

• 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". (NSFT)

Es importante que se aclare la redacción del artículo ya que el mismo da a entender que la cesión del contrato aplicará de manera automática, sin embargo este proceso debe atender los criterios que establece la regulación en el artículo 26 propuesto. Asimismo, es preciso que la CRC incluya en la redacción el efecto que implica tener cláusula de permanencia, tal y como se encuentra actualmente consagrado en el artículo 20 del Acuerdo CNTV 11 de 2006.

• 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, éste puede obtener la reparación de los mismos, presentando una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso)".



De manera respetuosa solicitamos la eliminación del presente artículo, ya que por expresa disposición legal, el mismo obedece a una jurisdicción ordinaria y no administrativa.

• **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.” (NSFT)*

-“ANEXO 1.

CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE RED

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, así: (i) En redes unidireccionales, es decir, aquellas en las cuales la transferencia de información es posible en un sentido solamente –fijado previamente–, se aplicará la compensación ante el reporte de dicha falta por parte del usuario o en razón a la solicitud de compensación correspondiente; y (ii) en redes bidireccionales, es decir, aquellas en las que la transferencia de información puede efectuarse simultáneamente en los dos sentidos entre dos puntos, se aplicará la compensación de manera automática sin que medie la solicitud del usuario.

Para tal fin, los operadores deberán aplicar las siguientes reglas:

- i. Desconexión del servicio, por parte del operador, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un **tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.***
- ii. Bloqueo, por parte del operador, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer del servicio, por un tiempo superior **a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes**” (...).*
- (NSFT)*



El actual régimen de protección de derechos de los usuarios para los servicios de telecomunicaciones, establece un tiempo máximo de 7 horas continuas o ininterrumpidas para que el operador subsane la situación y restablezca el servicio, cuando ha ocurrido una desconexión o bloqueo.

Desconocemos el estudio en el que se basó la CRC para disminuir el plazo a 2,5 horas continuas o ininterrumpidas, pareciera que el régimen está orientado a sancionar a los operadores en vez de darles incentivos para que corrijan cualquier inconveniente en la prestación del servicio, lo anterior teniendo en cuenta que (i) un plazo tan corto no permite solucionar la falta de disponibilidad sin incurrir en la compensación, (ii) la fórmula para calcular el valor de la compensación incluye un componente de sanción, ya que se debe descontar el doble del dinero que resulte de multiplicar el número de horas en que no estuvo disponible el servicio por el valor por hora del plan tarifario mensual al que está suscrito el usuario y (iii) la norma desconoce la aplicabilidad en ciertos escenarios y geografías de complejo acceso.

Por otra parte, el Acuerdo 11 de 2006 establece para el servicio de televisión por suscripción plazos son más amplios y compensación proporcional, en atención a las implicaciones que tiene la prestación de este servicio.

En virtud de lo expuesto, respetuosamente solicitamos a la CRC que (i) no modifique el tiempo de 7 horas continuas o ininterrumpidas con las que cuenta el operador para subsanar bloqueos o desconexiones en la prestación del servicio para TIC, u homologarlo al indicador del Acuerdo 11 de 2006 para televisión por suscripción, (ii) que revise la fórmula de compensación ya que la compensación en los términos indicados en el artículo 47 del proyecto se establece por el tiempo en que el usuario no ha tenido el servicio, más no como una sanción para el operador que implique que se descuente el doble de la falta de disponibilidad del servicio (como lo indica el Anexo 1 del mismo proyecto), y (iii) para el servicio de televisión por suscripción se mantenga el indicador actual establecido en el Acuerdo 11 de 2006.

• 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 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.***

***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”. (NSFT)*



El artículo establece en cabeza del operador la obligación de avisar al usuario antes de proceder con la suspensión del servicio cuando ha incurrido en mora; consideramos que esta obligación es excesiva ya que de conformidad con el mismo régimen, es deber del usuario cumplir con sus obligaciones, siendo una de ellas el pago oportuno de sus facturas. Bajo esta perspectiva, no es acertado que se siga trasladando al operador mayores deberes que en últimas corresponden al mismo usuario; actualmente el operador informa al usuario la fecha de pago oportuno en la factura.

Por otra parte en muchas ocasiones el plazo de 3 días hábiles no es suficiente para realizar el proceso de activación, ya que (i) los bancos y/o diferentes recaudadores se demoran en informar el pago cuando es realizado el viernes, en fin de semana, festivos, etc., y (ii) para los servicios que se requiere una visita técnica es necesario el desplazamiento y disponibilidad de agenda. En el presente caso, el proceso de suspensión se genera por un incumplimiento de las obligaciones del usuario, y no por una falla en la prestación del servicio, motivo por el cual la espera que debe tener el usuario se genera por su incumplimiento. Los recursos con que cuenta el operador a nivel de técnicos para realizar visitas son limitados, y se deben privilegiar las instalaciones para clientes nuevos y la reparación de fallas en la prestación del servicio; los operadores no pueden contratar recursos ociosos para atender en 3 días calendario la reconexión de quienes no cumplen con sus deberes. En consideración de lo expuesto, es preciso que la CRC modifique el periodo actual a 5 días hábiles (no calendario).

Aunado a lo anterior, la propuesta de la Comisión es eliminar el cargo de reconexión desconociendo de esta manera los costos que tiene el operador para realizarla. En caso de que la CRC determine la necesidad de revisar el cargo por reconexión, deberá realizar un proyecto regulatorio específico en la materia, que cuente con análisis económicos y de mercado que sustenten su propuesta, tal y como se realizó para la revisión de las cláusulas de permanencia mínima. Los costos por reconexión se deben recuperar, del usuario que da lugar a los mismos, evitando que tengan que trasladarse vía tarifa a todos los clientes. De manera general se identifican las siguientes actividades relacionadas con la reconexión del servicio, que deben ser debidamente remuneradas por el usuario que da lugar a esta situación:

Concepto

- Costos logísticos, desplazamiento y mano de obra
- Costo tercerizado de Gestión de Operaciones
- Costo de Materiales para reconexión
- Costo de Reconexiones SAC
- Plataforma Inaway (personal y soporte)
- Costo IVR de Reconexión
- Costo Mantenimiento plataforma IVR
- Costo comunicaciones cobranza
- Costo personal Control Reconexión



- Gestión de cobro de cartera Terceros
- Costo casas programadoras durante período suspensión
- Overhead

Es preciso recordar que el artículo 23 Ley 1341 de 2009 establece el principio de libertad tarifaria, determinando que la facultad de intervención tarifaria por parte de la CRC solo procede cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, y mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la ley. En este sentido, la Comisión vía regulación y sin un análisis previo, no puede establecer la eliminación de costo de reconexión, ya que esto implicaría que su prestación fuera con una tarifa a precio regulado de cero pesos; el argumento de que su recuperación se puede dar a través de la tarifa no es viable, ya que se trasladaría el cobro de un concepto generado por la mora de algunos usuarios, a toda la base de usuarios a la que se le presta el servicio (incluidos los que cumplen con su deber de pago oportuno).

Por otra parte, con respecto a que la suspensión del servicio traería la consecuencia de la “suspensión de cualquier cobro y del envío de facturación”, consideramos que se está confundiendo la suspensión del servicio con la terminación del contrato. La suspensión del servicio tiene la connotación de que el usuario se encuentra dentro de las bases de datos como suspendido, puede presentar PQR, tiene acceso a los diferentes medios de atención, se encuentra dimensionado dentro de la infraestructura de red, esto implica que este usuario suspendido genera costos para la operación que deben ser recuperados a través del cargo fijo por la prestación del servicio, motivo por el cual no es procedente que se suspenda la facturación y el cobro de dicho cargo; por ejemplo, para el servicio de telefonía fija, al usuario se le garantiza recursos de numeración, conmutación, de transmisión y de red de acceso, entre otros.

Cuando se cobren cargos fijos, la regulación podrá solicitar que el operador incluya en su contrato un tiempo prudencial máximo para que se cobren dichos cargos, posterior a este plazo el operador (i) no podrá cobrar al usuario el cargo fijo y (ii) estará en plena potestad de dar por terminada la relación contractual.

Asimismo, pareciera un contrasentido que la norma establezca que se debe “suspender la facturación”, cuando a su vez permite cobrar el monto correspondiente al valor de la cláusula de permanencia y los valores no pagados, esto implicaría que se envíe una factura cobrando dicho concepto al usuario.

Por otra parte y en aras de promover el uso racional de los recursos y la apropiación tecnológica, es importante que se establezca que el primer duplicado de la factura (en un periodo de facturación) será entregado gratuitamente.

En consideración a lo expuesto de manera respetuosa solicitamos a la CRC modificar la redacción del artículo, de la siguiente manera:



*“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. **El primer duplicado correspondiente a un periodo de facturación será entregado gratuitamente.***

Cuando no pague a esta fecha, ~~previo aviso del operador~~, el servicio podrá ser suspendido. El operador activará su servicio dentro de los ~~tres (3)~~ cinco (5) días ~~calendario~~ siguientes al momento en que el usuario pague todos los saldos pendientes, sin que haya lugar al cobro de valores adicionales por la reconexión.

Cuando el servicio sea suspendido, se podrá facturar el cargo fijo por la prestación de los servicios y los valores correspondientes a las cláusulas de permanencia. En caso de cobrar cargo fijo el operador indicará en el contrato el periodo máximo en el que se podrá cobrar dicho cargo, estando el servicio suspendido; en caso de no pago en dicho plazo, el operador podrá dar por terminada la relación contractual 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”. (NSFT)

- **ARTÍCULO 49. SUSPENSIÓN A PESAR DEL PAGO OPORTUNO.**

“Cuando a pesar de haber pagado la factura oportunamente, el operador suspende el servicio, el usuario tiene derecho a ser compensado por el tiempo que dure la suspensión, de acuerdo con las condiciones del ANEXO 1 de la presente Resolución”. (NSFT)

Reiteramos el comentario realizado en el artículo 47 sobre la fórmula que contiene el ANEXO 1 para calcular el valor de la compensación, en el sentido en que la misma debe ser modificada para compensar únicamente el tiempo que dure la suspensión, y no el doble del mismo.

- **ARTÍCULO 52. ENTREGA DE LA FACTURA.**

“El usuario recibirá su factura como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago.

Si el usuario en el 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.

El periodo de facturación corresponde a 1 mes. La factura correspondiente a dicho periodo le será entregada al usuario en el periodo de facturación siguiente.



*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.***

Si el operador no ha podido generar la factura, deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el cual no puede ser inferior a 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que le sea enviada la nueva comunicación, en este caso el operador no puede suspender el servicio ni cobrar intereses". (NSFT)

Desconocemos el motivo por el cual la CRC disminuye el periodo de facturación de consumos de terceros operadores, de 3 periodos de facturación a 2 periodos de facturación. Dicha modificación traería un alto impacto a nivel de operatividad de las empresas ya que su relación con terceros se fundamenta en procesos de conciliación, intercambio de cintas, entre otros, que se encuentran establecidos dentro de los contratos de interconexión, y que se no alcanzarían a realizar en el plazo definido en la presente modificación.

En atención a lo expuesto, solicitamos que se mantenga el periodo para facturación de consumos de terceros en 3 periodos.

- **ARTÍCULO 58. CONTROL DE CONSUMO.**

En atención a que el usuario del servicio de televisión por suscripción no realiza consumos, de manera respetuosa solicitamos que se excluya a este servicio de la aplicación del presente artículo.

- **SECCIÓN 6. SERVICIOS ADICIONALES EN TELEFONÍA FIJA. ARTÍCULO 82. SERVICIO DE NÚMERO PRIVADO. ARTÍCULO 83. SERVICIO DE INFORMACIÓN DEL NUEVO NÚMERO. ARTÍCULO 84. SERVICIO DE REENRUTAMIENTO DE LLAMADAS.**

Con respecto a los servicios de numero privado, información del nuevo número y de re-enrutamiento de llamas, es importante que los artículos 82 al 84 se adicionen incluyendo de manera expresa la posibilidad de cobro por la prestación de los mismos, como ocurre con el servicio de identificación de llamadas para el cual se establece la siguiente redacción: "*Si el operador cobra por este servicio deberá informarle la tarifa antes del inicio de su prestación*". Asimismo, es importante que los plazos y condiciones de dichas funcionalidades puedan ser acordados entre el usuario y el operador, por ejemplo el plazo para incluir la grabación de modificación del número telefónico.

Finalmente, es importante que se aclare que el servicio de re-enrutamiento de llamadas solo procederá si el operador cuenta a nivel técnico y comercial con dicha posibilidad, y por un tiempo prudencial, ya que el recurso de numeración por ser escaso debe ser liberado.



- **ARTÍCULO 85. PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS –PQR-**

“Se entiende por:

*85.1. Petición: **Solicitud de servicios o de información** en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos”.*

Es importante que la CRC diferencie una petición de una simple solicitud de información, ya que estas últimas no deberían ser objeto de medición por parte de las autoridades competentes en atención a, (i) los volúmenes en que se presentan, y (ii) en que la solución se satisface con entregar la información solicitada, pero no implican el satisfacer una petición del usuario que impacte los servicios prestados.

- **ARTÍCULO 86. PRESENTACIÓN DE PQR.**

*“El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que éste último pueda imponer alguna condición, y **a través de cualquiera de los medios de atención**, así el **servicio se encuentre suspendido**. En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque **el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR**, así como tampoco documentos autenticados”.*

*“(…) Parágrafo: La implementación del sistema del **CUN para los servicios de televisión** por suscripción, deberá darse a partir del 1 de julio de 2017”. (NSFT)*

Es importante destacar que ciertas PQR, en especial aquellas que se refieren a modificación o cancelación de los servicios y tarifas, cancelación del contrato, suspensión temporal, información personal, activación de discados, traslados, quejas por suplantación entre otras, que impliquen disposición de derechos, deben ser presentadas a través de aquellos medios de atención que permitan validar (a través de cualquier medio) la calidad de suscriptor, de la persona que la presenta. En este sentido para este tipo de PQR la presentación de las mismas por parte de un tercero, estará supeditada a los requisitos que establezca el operador para dar viabilidad a la misma.

Existe otro tipo de PQR que pueden ser presentadas por el suscriptor y/o usuarios, sin que sea necesario validar calidades especiales, ya que no afectan la prestación del servicio. Estas PQR si pueden ser presentadas a través de cualquier medio de atención, ya que no requieren de una persona cualificada para su presentación.

Por otra parte, no es procedente la implementación del CUN para el servicio de televisión, ya que este mecanismo ha sido implementado únicamente para servicios de TIC en atención a las facultades que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio sobre estos últimos. Sin embargo, la Superintendencia



de Industria y Comercio no tiene facultades legales en materia del servicio de televisión por suscripción, motivo por el cual sus normas no se pueden hacer extensivas a este servicio.

Finalmente el ejercicio de derechos por parte del usuario requiere del cumplimiento oportuno de sus deberes, en este sentido aunque el usuario pueda presentar PQR, la viabilidad de las mismas requiere que el usuario se encuentra al día y con su servicio activo, por ejemplo para cesión del contrato, traslado de servicios, suspensión temporal entre otros; un usuario moroso, no puede aumentar los costos de la prestación del servicio cuando no cumplió el deber de pagar por los servicios que le fueron prestados.

- **ARTÍCULO 87. RESPUESTA PQR.**

*“(…) 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**”.*

Las PQR deben ser presentadas ante el operador de manera que se pueda pronunciar sobre las mismas, ya que la ANTV actúa como ente de vigilancia y control, y no como encargado de responder al usuario. Bajo esta perspectiva, la inclusión del aparte resaltado generaría traslados innecesarios de la ANTV al operador, pudiendo el usuario ejercer su derecho frente a quien directamente debe responder.

Una opción para gestionar de manera eficiente los recursos de la ANTV es eliminar del régimen la acepción de que el usuario puede acudir desde el inicio a dicha entidad, ya que sus funciones como autoridad se empiezan a ejercerse de manera posterior a la respuesta.

- **ARTÍCULO 88. PQR Y EL PAGO.**

“Cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.

*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”.* (NSFT)

La regla general debería ser que el dinero que resulte de ajustes de facturación se abone sistemáticamente al usuario, y solo si él lo desea se proceda con la devolución.

- **ARTÍCULO 91. SEGUIMIENTO DE LAS PQR.**

28

TELMEX COLOMBIA S.A. NIT 830.053.800-4, prestadora del servicio de Internet Banda Ancha y del servicio de telefonía, servicios vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio y prestadora del servicio de televisión por suscripción, servicio vigilado por la Autoridad Nacional de Televisión-ANTV, con sedes administrativas ubicadas en: Bogotá: Carrera 7 No. 63-44 PBX: (1) 6500300. Medellín: Calle 16 No.41-210 Edificio La Compañía. Tel: (4) 5800200. Cali: Carrera 80 No. 10 A-07 Piso 2. Tel: (2) 3700000. Pereira: Av. 30 de Agosto 41-50. Tel: (6) 3440000. Barranquilla: Vía 40 No 73-290 Piso 9 Centro de Negocios Mix. Tel: (5) 3003030. Bucaramanga: Carrera 26 No. 36-14 Edificio Fénix Piso 11. Tel: (7) 6950000. Quejas y Reclamos: líneas de atención al usuario (1)7500500 – 018003200200, fax (1) 6164082, correo electrónico solucioneshogar@claro.com.co, página web: www.claro.com.co, redes sociales www.facebook.com/clarohogarcolombia u oficinas de atención al usuario a nivel nacional



*“Cuando el usuario haya presentado una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) tiene derecho a consultar el trámite en el cual se encuentra, a través de cualquiera de los mecanismos de atención del usuario, suministrando el **CUN** que le fue asignado al momento de la presentación de la PQR”. (NSFT)*

Reiteramos el comentario enviado para la propuesta de redacción del artículo 86 en cuanto a la improcedencia del CUN para el servicio de televisión por suscripción, al no ser un servicio sobre el cual la Superintendencia de Industria y Comercio tiene facultades.

Asimismo, las redes sociales si bien pueden facilitar la recepción de algunas PQR, no pueden ser consideradas un canal idóneo de doble vía en el cual se les envíen respuestas a los usuarios, debido a las restricciones técnicas que las mismas tienen. Este aspecto se desarrollará en detalle en los comentarios a los artículos que se refieren a medios de atención.

• **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)**”. (NSFT)*

Es preciso que la CRC establezca que para aquellas PQR que requieren de la validación de la identidad del usuario, las mismas sean presentadas únicamente a través de las oficinas físicas, y de la línea de atención, pero no a través de las redes sociales ya que estas no están diseñadas para la presentación de peticiones y mucho menos para soportar mecanismos de verificación de identidad.

Asimismo, es preciso que se extienda la posibilidad de remitir al usuario al centro de atención cuando se presente un caso de suplantación de identidad (negación del contrato), servicio técnico, garantías, o cuando requiera entregar documentos y el usuario no desee enviarlos por medio electrónico.

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

En la propuesta presentada por ANDESCO a la CRC en la que se realiza un análisis bajo metodología RIA del costo-beneficio de la implementación de la línea de atención telefónica gratuita 7 x 24, en el que se concluyó lo siguiente:



“Problema identificado:

El artículo 46 de la Resolución CRC-3066 establece la obligatoriedad de atención 7 días x 24 horas en las líneas telefónicas de atención a los usuarios. Estas líneas registran un tráfico muy bajo en las noches, lo cual viene haciendo incurrir a los operadores en costos innecesarios. Debe tomarse en cuenta que, entre todos los productos y servicios comercializados en Colombia, este es el único caso de obligación regulatoria de atención 7 x 24.

Modificación Propuesta:

La obligación de línea de atención al usuario sólo será obligatoria entre las 6 am y las 11 pm para solución de quejas y reclamos. Sólo existirá mecanismo de bloqueo de terminales las 24 horas mediante línea telefónica”.

En atención al análisis contenido en el documento presentado a la CRC por parte ANDESCO, de manera respetuosa solicitamos a la Comisión que atienda la solicitud de modificar el horario de la línea gratuita de atención.

“93.4. Todos los trámites deben ser sencillos, sin requisitos adicionales a los dispuestos en la presente Resolución. El operador no puede exigir que la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) sea presentada por escrito, siempre podrá hacerse de forma verbal y a través de cualquier medio de atención (salvo en el caso de cesión de contrato y portación del número celular, cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para estos trámites)”. (NSFT)

En relación al aparte subrayado y resaltado, reiteramos los comentarios al artículo 93.1.

“93.5. La identidad del usuario debe ser verificada por el operador a través de mecanismos confiables de autenticación”. (NSFT)

Como se ha expuesto, los operadores ya cuentan con mecanismos de verificación de la identidad de los usuarios, para ciertos procesos y requerimientos a través de sus oficinas de atención o de la línea gratuita de atención, y para aquellas PQR que deben realizarse directamente por el suscriptor y no por un tercero, salvo que este último esté autorizado.

No es procedente que se establezca la obligación de contar con mecanismos confiables de autenticación, ya que los mismos serían un requerimiento adicional para el usuario que impondría más cargas que las que la Ley estatutaria que reglamente el derecho de petición establece. En este sentido solicitamos la modificación de “mecanismos confiables de autenticación”, por “mecanismos de verificación de identidad cuando el tipo de PQR lo amerite”.

⁹ ANDESCO. Propuesta de evaluación del régimen de protección a usuarios de telecomunicaciones y televisión con metodologías de medición de impacto. Pág. 114.



- **ARTÍCULO 94. OFICINAS FÍSICAS**

De manera respetuosa solicitamos incluir en el presente artículo, la posibilidad que consagra el RPU actual, de realizar convenios con otros operadores para la atención en oficinas físicas. Esto facilita una mayor capilaridad de las oficinas físicas.

- **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**". (NSFT)*

Reiteramos el comentario realizado al artículo 93.3 propuesto, sobre la necesidad de limitar el horario de atención de la línea gratuita, de manera que la misma no sea 7 x 24, dado el impacto económico que genera esta medida, y el poco uso de los usuarios (beneficio) después de las 11 p.m. y antes de las 6:00 a.m.

Asimismo, es importante destacar que la propuesta de que el operador devuelva la llamada cuando la misma se caiga, generaría (i) un alto grado de intrusión del proveedor en la vida privada del usuario, ya que podría implicar la devolución de la llamada cuando el usuario haya querido colgarla voluntariamente, no esté en disposición de hablar, o llamadas en horarios no apropiados (ya que la línea actualmente funciona 7 x 24), y (ii) un alto impacto económico, ya que no solo se tendría que contratar una infraestructura para atender llamadas, sino para generar llamadas a los usuarios, desbordando cualquier capacidad de gestión de los operadores. Asimismo, no es posible determinar cuándo una llamada ha sido terminada por voluntad del usuario o se ha caído.

En consideración a lo expuesto, respetuosamente solicitamos a la CRC eliminar la obligación de devolver la llamada, y limitar el horario de atención de la línea gratuita.

- **ARTÍCULO 96. PÁGINA WEB.**



“El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de la página web del operador, 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.

*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**.*

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).” (NSFT)

Como se ha expuesto anteriormente el CUN solo aplica para servicios de telecomunicaciones, más no a los de televisión.

Asimismo, es preciso que la CRC tenga en cuenta que los operadores cuentan con desarrollos tecnológicos en su página web para garantizar la trazabilidad de la PQR, y para la generación automatizada del CUN; este proceso automatizado no se tiene implementado, ni sería técnicamente viable de implementar en el correo electrónico; en este sentido todas las PQR enviadas al correo electrónico tendrían que gestionarse de manera manual, restándole fiabilidad y celeridad al proceso.

De conformidad con lo expuesto, solicitamos que se elimine la obligación de informar un correo electrónico para recibir PQR, ya que el usuario siempre podrá acceder a la página web del operador para tal fin. En caso de que la CRC no proceda a eliminar esta obligación, es necesario que modifique el periodo de envío del CUN ya que como se expuso, el proceso se realizaría de manera manual, requiriendo como mínimo 72 horas para su envío; esto atendiendo a que existen días feriados o festivos en los que personal no estaría realizando este proceso.

• 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**”.* (NSFT)

Las redes sociales son canales de terceros que están diseñados con diversos fines, en especial de difusión de información. Estas redes no han sido diseñadas como un mecanismo formal para atender PQR, aunque a la fecha y luego de largos procesos técnicos ha sido posible remitir a través de una red social



específica, a la página web del operador para que se presente la PQR.

Desconocemos el motivo por el cual la CRC ha extendido la obligación a 3 redes sociales, en este sentido de manera respetuosa solicitamos que la Comisión nos informe el análisis que ha realizado para determinar a la fecha cuáles son las 3 redes sociales con mayor número de usuarios activos en el país, y si en las mismas es factible a nivel técnico implementar todas las funcionalidades que se establecen en la presente propuesta, a manera de ejemplo, como está redactado el proyecto se abre la posibilidad de que los usuarios conozcan la parrilla de programación, la velocidad de datos, etc, a través de estas redes sociales.

Por otra parte, la promoción de medios de atención debe ser obligatoria a través de recursos propios de las empresas, y no debe implicar la obligación de utilizar canales de terceros, sobre los que se desconoce la viabilidad técnica de implementación. Actualmente los operadores se encuentran desarrollando aplicaciones para facilitar a sus usuarios el ejercicio de sus derechos y la relación con el operador; la Comisión debería promover dichos desarrollos propios.

En consideración a lo expuesto, solicitamos que se elimine la obligación de (i) tener medios de atención a través de redes sociales de terceros, o que en caso de mantenerla se establezca para una sola red social como existe actualmente, y (ii) incluir información o funcionalidades diferentes a la presentación de PQR.

• 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.

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.

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

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.***

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

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

Indicadores de calidad para oficinas físicas:

A nivel internacional los indicadores de calidad para oficinas físicas no están regulados, o no de manera tan exigente como se pretende realizar en Colombia¹⁰. Esta reglamentación excesiva retrasa los procesos de apropiación tecnológica, ya que (i) promueven el uso de canales físicos y no tecnológicos para la interacción entre usuario - operador, y (ii) no permiten la inclusión de nueva tecnología incluso en canales físicos; un ejemplo de esto se evidencia en que a la fecha los operadores no han podido incluir en carteleras virtuales, la información de protección al usuario que debe estar exhibida.

Realizando un análisis de costo - beneficio, se advierte que el usuario invierte menos tiempo y recursos en desplazamiento, al utilizar un medio tecnológico que un canal presencial. El objetivo de la Comisión con el apoyo de la industria debe estar enfocado en promover la apropiación tecnológica para que los usuarios puedan autogestionar sus PQR, y obtengan soluciones de manera más rápida a sus requerimientos; esto no implica que no existan oficinas físicas, pero que su uso se vaya definiendo a aquellos trámites que realmente lo ameriten.

En cuanto a la necesidad y pertinencia de estos indicadores, es preciso advertir que TELMEX cuenta con un indicador propio en el que se le consulta al usuario su nivel de satisfacción con la atención que recibe en los Centros de Atención, esta información que ya reposa en la CRC, permite identificar que el 80% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención prestada. Incluso la CRC dejó en evidencia en las mesas de trabajo que los usuarios prefieren los canales virtuales sobre las oficinas físicas.

El indicador que establece el tiempo de asignación del turno, para el caso de TELMEX no reviste aplicación práctica, ya que a la entrada del Centro de Atención se tienen instalados módulos de autogestión para que el usuario retire su turno en caso de que lo considere pertinente. Esto haría inviable la medición, ya que con la autogestión el turno se entrega de manera automática una vez el usuario realiza la solicitud.

Por otra parte, no se encuentra justificación o soporte de la CRC para la propuesta de modificación del indicador de asignación del turno y la atención personalizada, que a la fecha se encuentra en 15 minutos

¹⁰ Este es el caso de Argentina, Chile, México, Perú, Alemania y Holanda. Fuente CULLEN julio 2016.



el 80% de los casos, y se pretende cambiar a 7 minutos el 90% de los casos. Como se expuso anteriormente, los usuarios se encuentran satisfechos con el nivel de atención actual, y su interés está centrado en obtener solución a su requerimiento y no en salir rápido.

Las cuantiosas inversiones que se deberían realizar para cumplir el indicador, llevarían a TELMEX a tener que reconsiderar sus planes de expansión de centros de atención. Es importante que la Comisión analice el efecto de los indicadores, ya que lo que se pretende implementar como una solución, a nivel práctico podría tener un efecto indeseado de cara al usuario.

Adicionalmente, los operadores están realizando inversiones para que el usuario a través de las TIC pueda auto-gestionar sus soluciones, estas inversiones que buscan mejorar la experiencia del usuario tendrían que trasladarse para poder cumplir los indicadores. En atención a lo expuesto, y tal como lo ha indicado la OECD, la CRC debería expedir regulación que induzca al usuario a utilizar canales virtuales.

Finalmente, es importante que se tenga en cuenta que los usuarios pueden desistir de ser atendidos, por cualquier motivo sin que esto implique que sea por el tiempo de espera, por lo cual de la medición de este indicador no se podrían sacar conclusiones sobre la prestación del servicio.

Indicadores de calidad para línea telefónica:

A nivel internacional los indicadores de calidad para líneas de atención no están regulados de manera tan exigente como se pretende realizar en Colombia¹¹. Esta modificación tampoco se encuentra justificada en el documento soporte del proyecto regulatorio.

Esta reglamentación excesiva (i) retrasa los procesos de apropiación tecnológica, ya que no permite la evolución del canal telefónico para que el usuario autogestione sus requerimientos, sino que automáticamente lleva a la interacción con un asesor, y (ii) limita la posibilidad de que el operador utilice de manera más eficiente los recursos con que cuentan, ya que como se expuso en las mesas de trabajo, existen momentos donde se evidencia que la congestión de la línea de atención se da por algún suceso masivo que de ser informado directamente en el IVR, eliminaría la necesidad de interacción entre usuario y asesor, lo que haría más eficiente el uso del canal y le tomaría menos tiempo al usuario; dicha posibilidad sería inviable con la propuesta de incluir en el indicador la opción de atención en máximo 30 segundos por el 95% de los usuarios.

Modificar el indicador de atención del usuario de 80% en 20 segundos, a 90% en 30 segundos, genera un impacto económico material que la CRC no ha evaluado en la presente propuesta, y al que se le debe adicionar el impacto de devolver las llamadas en caso de que se termine la misma por cualquier causa.

Asimismo, se debe tener en cuenta que la Comisión pretende incluir un tiempo máximo de 20 minutos

¹¹ Este es el caso de Argentina, Chile, México, Perú, Alemania y Holanda. Fuente CULLEN julio 2016.



para que el usuario adelante su trámite, desincentivando las soluciones en primer contacto cuando las mismas demanden mayor tiempo para solución. El objetivo del usuario más que finalizar prontamente su llamada, es solucionar el motivo que originó la misma; actualmente el 72% de los usuarios de TELMEX se encuentran satisfechos con la atención prestada a través de este canal.

Por otra parte, es importante que se tenga en cuenta que los usuarios pueden finalizar su llamada por cualquier motivo, sin que esto se refiera a la falta de atención personalizada, ya que su requerimiento pudo haber sido satisfecho por los mecanismos de autogestión (que no implica que deban ser atendidos por un asesor).

En consideración a lo expuesto, de manera respetuosa solicitamos a la CRC mantener los indicadores actuales tanto para centros de atención, como para línea de atención, ya que los mismos cuentan con estándares exigentes que garantizar los derechos de los usuarios. Las modificaciones propuestas, generarían mayores impactos que los beneficios que pretende la Comisión con su implementación, sin que a la fecha se haya realizado dicho análisis.

• TITULO VI. TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LUCRO

Consideramos que la propuesta de garantizar derechos a los usuarios del servicio de televisión Comunitaria, constituye un ejercicio que equilibra las cargas regulatorias entre los actores tradicionales del sector audiovisual, y a su vez garantiza la protección de los derechos de sus usuarios.

• 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 siguiendo los siguientes criterios:

109.1. Canales de divulgación: SMS, USSD, redes sociales, página web y oficinas físicas”.

Los canales de divulgación deberían ser flexibles, por ejemplo para servicios fijos no debería aplicar el envío de SMS y USSD, pero si se podrían pensar en que se autorice la divulgación a través del canal de producción propia en caso de que el operador considere viable esta opción, y sin que sea una imposición.

“(…) 109.4. Temáticas específicas objeto de divulgación: De acuerdo con el Informe trimestral de PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) de cada operador, éste deberá definir actividades de divulgación específicas para las 3 tipologías más frecuentes”.

La obligación contenida en el presente artículo no es explícita, ya que los operadores tendrán claridad de las 3 tipologías de PQR más frecuentes, pero no se observa la relación entre estas y la divulgación del RPU.



“109.5. Destinatarios especiales: Para las personas en condición de discapacidad, adultos mayores y niños el operador deberá diseñar e implementar actividades especiales dentro de su estrategia de divulgación”.

De manera respetuosa solicitamos eliminar la obligación de diseñar e implementar actividades especiales para niños, ya que los mismos no pueden suscribir un contrato, y sus derechos como usuario los debe ejercer su representante legal quien, será el encargado de informarle sus derechos en el proceso de formación del menor que en su calidad le asiste.

La CRC debería estar involucrada en el proceso de socialización de la norma, apoyando a la difusión del régimen a destinatarios (incluyendo destinatarios especiales), por ejemplo podría disponer de un espacio institucional dentro de los canales de televisión abierta, de conformidad con las normas que regulan la materia expedidas por la CNTV hoy ANTV.

• **ARTÍCULO 111. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS.**

“Salvo en los casos particulares dispuestos en la presente Resolución, las disposiciones previstas en ésta deberán cumplirse a más tardar el 1 de enero de 2017.”

La presente Resolución deroga la Resolución CRC 3066 de 2011 (salvo los artículos 87, 88 y 89 de la misma) y todas sus modificaciones, el Acuerdo CNTV 011 de 2006, el Título VI de la Resolución CRC 3501 de 2011, así como todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias”. (NSFT)

Atendiendo a que las modificaciones que se pretenden realizar implican desarrollos tecnológicos, capacitación interna del personal, modificación de textos legales aplicables, negociaciones con terceros, y en general asegurar el proceso interno de la compañía para dar cumplimiento a la norma en toda la cadena de valor, entre otras, de manera respetuosa solicitamos que el plazo de implementación sea de mínimo un año contado a partir de la expedición de la resolución definitiva.

Por otra parte es importante que la CRC consagre todo el RPU en una única norma, en este sentido solicitamos incorporar en la nueva norma aquellas disposiciones del RPU vigente que se quieran mantener, de manera que se pueda derogar en su integridad la Resolución 3066 de 2011.

Finalmente en consideración a que en el presente artículo se establece la derogatoria del Acuerdo CNTV 11 de 2006, de manera respetuosa solicitamos que se incluya en el régimen unificado, todas las definiciones contenidas en el artículo 3 de dicho régimen de manera que las mismas apliquen para la prestación de del servicio de televisión por suscripción, ya que estas han sido el sustento para la prestación este servicio, la relación entre el usuario y el operador, y el ejercicio de las funciones de vigilancia y control con que cuenta la ANTV.



- **ARTÍCULO 110. ANEXOS.**

“Hacen parte integral del presente régimen los siguientes anexos:

- **ANEXO 1:** “CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES”.

- **ANEXO 2:** “FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQR A TRAVÉS DE OFICINAS VIRTUALES”.

- **ANEXO 3:** “FORMATO DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO”

- **ANEXO 4:** “REPORTE DE INFORMACIÓN”. (NSFT).

ANEXO 1:

En complemento de lo que se expuso anteriormente en los comentarios al artículo 47 propuesto, actualmente existe un proyecto de calidad que adelanta la Comisión para definir los indicadores de disponibilidad del servicio, razón por la cual consideramos que no se deben incluir normas de calidad en el régimen de protección de usuarios.

Por otra parte el anexo incluye un reporte de información adicional a los que ya se realizan a la CRC, bajo esta perspectiva de manera respetuosa solicitamos que se evalúe la necesidad y pertinencia del mismo, ya que la exigencia de reportes de información por parte de las diferentes autoridades se encuentra desbordada, generando cargas operativas importantes para los operadores.

ANEXO 4:

El formato 1 y formato 2 presentan duplicidad con el formato de la Circular Única de la SIC, título III. En este sentido de manera respetuosa solicitamos a la CRC que (i) se eliminen los formatos propuestos en el anexo 4, o se trabaje con la SIC en la derogación del formato de la Circular Única, con el fin de no generar cargas innecesarias al operador, con reportes duplicados y de esta manera se logre el objetivo de simplificar la regulación.

Asimismo, enviamos algunos comentarios a los formatos propuestos para que los mismos sean revisados en el proceso conjunto que realicen la CRC, la SIC y la industria:

- **FORMATO 1: MONITOREO DE QUEJAS**

-Se debe tener en cuenta que el artículo 99 incluye la medición y publicación de quejas más frecuentes. Dicha obligación ha sido desarrollada por la Circular 14 de la SIC que prevé que se debe publicar dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente a la medición e incluye una tipología de quejas. Por su parte en el nuevo RPU se prevé un nuevo formato de reporte a la SIC con unas nuevas tipologías.



Por lo anterior debería unificarse la información de la Circular 14 con el RPU, definiendo claramente cuál es la información que todos los operadores deben publicar en sus oficinas de Queja Más Frecuentes, con su formato de publicación y el tiempo de cumplimiento.

-El reporte de Monitoreo de quejas debería mantenerse como una parte del formato 2 de indicadores de Quejas y Peticiones, ya que tienen la misma periodicidad trimestral y el primero es un desarrollo del segundo.

-Se debe validar si la presentación del reporte continúa siendo a la SIC, ya que esta entidad no tiene competencia para temas asociados al servicio de televisión. Ahora si finalmente se decide incluir en el reporte el servicio de TV, se deben especificar algunas tipologías de quejas propias de este servicio.

-En el numeral 3 de Servicio, se deberían incluir servicios empaquetados en dúo o en triple y eliminar el numeral 4 de empaquetado, ya que de otro modo podría entenderse que se deben duplicar las quejas por servicio cuando se presente empaquetamiento.

-Medios de Atención: No es posible diferenciar los medios de ingreso web de Facebook, debería unificarse.

En este sentido, de manera respetuosa solicitamos a la CRC en aras de simplificar el formato, y permitir las tipologías tengan los mismos entendimientos para todos los operadores, (i) incorporar únicamente las tipologías generales con una breve descripción, y (ii) eliminar las subtipologías. En caso de que la Comisión decida mantener algunas subtipologías, dicha definición debería analizarse en una mesa de trabajo con los operadores.

- **FORMATO 2: INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES**

-Es pertinente revisar la inclusión de televisión en el reporte, de conformidad con el argumento de falta de competencia de la SIC sobre este servicio, expuesto en los comentarios al formato 1.

Con lo anterior dejamos sentados nuestros comentarios, esperando que los mismos puedan aportar al proceso que adelanta la CRC.

Cordial saludo,


SANTIAGO PARDO FAJARDO

Vicepresidente de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales