



Bogotá, 12 de Agosto de 2016

CRC		
Radicación :	*201632950*	
Fecha :	12/08/2016	5:34:26 P. M.
Remitente :	CLARO	
Anexos :	SIN FOLIOS	
Asunto :	COMENTARIOS DE COMCEL S.A A LA PROPUESTA REGULATORIA POR LA CUAL SE ESTABLECE EL NUEVO RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.	

Doctor
GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Edificio Link Siete Sesenta Pisos 8, 9 y 10
rpu@crcom.gov.co
Ciudad

Ref.: Comentarios de COMCEL S.A. a la propuesta regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones”

Respetado Doctor Arias:

En atención a la publicación realizada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante CRC), el miércoles 4 de mayo de 2016, de la propuesta regulatoria **“Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones”**, cordialmente presentamos por parte de COMCEL S.A. (en adelante COMCEL) algunos comentarios y observaciones que esperamos sean analizados en el importante proyecto que se adelanta.

1. Comentarios al documento OCDE “Protecting Consumers through Behavioral insights – Regulating the Communications market in Colombia”.

En el documento publicado, la OCDE informa que el análisis del actual Régimen de Protección a los Usuarios, se centró en cuatro (4) puntos específicos: i) Principio de información; ii) Medios de atención a los usuarios; iii) Mecanismos de control de consumos y iv) Empaquetamiento de servicios¹.

1.1. Principio de información. (Information principle)

En Colombia, conforme lo reconoce la OECD, el principio de información se fundamenta en la imposición a los PRSTM, de la obligación de suministro de *información* “(...) clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca error para que los usuarios tomen decisiones informadas,

¹ Ver documento OCDE “Protecting Consumers Through Behavioral insights – Regulating the Communications market in Colombia”: En el documento se hace referencia a i) information principle; ii) Customer service mechanisms; iii) Consumer consumption control mechanism; y iv) Bundling of services., pág 11.

COMCEL S.A.
Calle 90 No.14-37
Teléfono: 57-1-7429797
Bogotá, D.C. - Colombia
www.claro.com.co

respecto del servicio ofrecido o prestado (...)”². Igualmente, se sugiere que dicha obligación de provisión de información no ha servido al propósito de favorecer al usuario. Sobre el particular, la OCDE inicia el análisis del principio en comento, afirmando lo siguiente: “(...) *The existing regulation (Resolution 3066/2011) had a principle based requirement on information disclosure whereby the service operators were obliged to provide easy to understand and accessible information for consumers. This system has not worked and operators are not providing information in a way that is of benefit to consumer welfare (...)*”³. (Negrilla fuera de texto)

En ocasiones, la información que por regulación se obliga a suministrar al usuario es tan compleja y densa, que más que traducirse en un mecanismo para facilitar el conocimiento de la regulación existente se torna en una barrera para que el usuario tome decisiones informadas. Por ello, consideramos acertada la sugerencia de la OECD, de contar con un **sistema de información completa/general**, que incorpore información relevante la cual además podría ser provista en línea, mediante mecanismos electrónicos (no sería necesario el esquema de cartelera consagrado en el numeral 1.1.1.1. del Título III de la Circular Única de la SIC) o correos electrónicos de los usuarios, cuando el usuario lo requiera⁴.

Adicionalmente, debe trabajarse en simplificar la información a suministrar diseñando formatos simples de trámites y/o procedimientos puntuales que serían desarrollados y estandarizados por la CRC de común acuerdo con los operadores. Por otro lado, es necesario realizar un riguroso análisis de pertinencia de información de manera que se suministre al usuario aquella que requiera y eventualmente información adicional por demanda, evitando la entrega de gran cantidad de información que termina dificultando la toma de decisiones y saturando al usuario.

Finalmente hacemos un llamado a la CRC, para acoger la recomendación que hace la OECD de promover la generación de información que sirva para motivar a los usuarios para conocer y comprender la regulación para servicios de comunicaciones, en los términos anteriormente señalados.

1.2. Mecanismos de servicio al cliente. (Customer Service Mechanisms).

Conforme se expuso en el punto precedente, resulta conveniente la generación y entrega de información simplificada y por demanda del usuario, lo cual no sólo mitiga el efecto nocivo de la saturación de información a la que los usuarios se ven expuestos, como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, sino que además facilita a éste el conocimiento

² Ver: Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 11.

³ Ver: documento OCDE “**Protecting Consumers Through Behavioral insights – Regulating the Communications market en Colombia**”. pág 30.

⁴ *Ibidem*, pág 35 “Full disclosure consists of service providers presenting already mandated in Article 6, 11, 12, 13, 17, 37, 69, 70, 92, 95 and 100 of Resolution 3066/2011 or amended as necessary. This information could be made available online and by email or posted to all consumers on request. However given the risk of overwhelming the de full information as consumer, this information may not need to be supplied to consumers as a matter of course but only when requested”.

consciente sobre asuntos y/o tramites puntuales que sean de su interés y que sean necesarios para la toma de decisiones.

En este contexto, reiteramos nuestra solicitud para que se revise el mecanismo de envío a los usuarios de un SMS Código 85432 con la palabra "QUEJA", en tanto se trata de un mecanismo que ha demostrado ser ineficiente y que ha servido para confundir a los usuarios, quienes en múltiples ocasiones envían la palabra "QUEJA", sin que exista la intención de formular una petición, queja, reclamo o recurso. Al respecto, hemos suministrado a la CRC los análisis que muestran no solo la baja respuesta que genera este mensaje, sino el efecto de confusión que genera en el usuario que muchas veces considera "obligatorio" enviar el SMS incluso sin tener una queja o petición, generando para los PRSTM, una carga operativa innecesaria. No resulta en este punto acertada la sugerencia de la OECD de cambiar la palabra "QUEJA" (COMPLAINT) por "QUEJA GRATUITA" (FREE COMPLAINT)⁵, para estos SMS, pues no solo desconoce el artículo 49 de la Resolución CRC 3066 de 2011, que claramente establece que se trata de mecanismos gratuito, y más importante aún, omite analizar el efecto que esta medida ha generado.

Consideramos que con la evidencia existente, y en armonía con el principio de simplicidad comentado, debe establecerse un esquema simplificado de información general y específica, solicitada por demanda de los usuarios, en la cual se haga total claridad sobre el carácter gratuito de la presentación de PQR independiente del medio por el cual la misma sea formulada. Por ello, solicitamos a la CRC reevaluar la pertinencia y conveniencia de mantener el SMS con la palabra QUEJA.

1.3. Mecanismos de control de consumo. (Consumer consumption management)

Frente a este particular, el documento afirma que se evidencia un uso limitado de la información de mecanismos de consumo y que esta no es amigable ni de fácil comprensión por los usuarios. Consideramos que corresponde en este punto revisar la regulación vigente en materia de obligaciones de información (tanto de la CRC, como de la SIC) que definen i) QUE; ii) COMO; iii) CUANDO; y iv) DONDE se debe informar a los usuarios. Por ello, creemos que debe ser un punto focal del nuevo RPU que se expida, la simplificación tanto en contenido, como en presentación de la información, ya que se facilitaría el acceso y comprensión de la misma, por parte de los usuarios.

Colombia ha avanzado considerablemente en la creación de mecanismos tecnológicos de retroalimentación de los usuarios. Tal y como lo reconoce el documento, existe una aplicación llamada "DECIDE TIC", mediante la cual se permite radicar PQR, comparar planes de servicios, entre otras. De igual manera, la CRC ha desarrollado el "PORTAL DE TRANSPARENCIA", el cual busca facilitar una comparación de la oferta comercial vigente de los diferentes operadores, de tal manera que ya se cuenta con algunas herramientas tecnológicas que podrían resultar fundamentales en la divulgación de información relacionada con los derechos de los usuarios de estos servicios y cuya evolución y/o

⁵ Ver: documento OCDE "Protecting Consumers Through Behavioral insights – Regulating the Communications market en Colombia". pág 46.

mejoramiento debería ser analizado en el marco del presente proyecto regulatorio. En este sentido, debe revisarse la obligación a los PRST de contar con un comparador de tarifas propio (artículo 21.7 de la propuesta), que duplicaría innecesariamente la información que la CRC genera a través del portal de transparencia mencionado y que podría generar confusión a los usuarios.

1.4. Empaquetamiento de servicios (Bundling of services)

En la regulación vigente existen reglas específicas aplicables al empaquetamiento de servicios. Adicionalmente, mediante la Resolución CRC 4444 de 2014 se eliminaron las cláusulas de permanencia mínima para servicios móviles y se impusieron obligaciones de información frente al usuario, en relación con el servicio y el equipo terminal. Sin embargo, a juicio de la OCDE dicha medida trajo efectos negativos para los consumidores:

"(...) The existing regulation does not have a specific clause for the bundling of communication services and products in Colombia (Resolution 3066/2011). In the past, CRC did intervene in the mobile cell phone industry by requiring service providers to not "bundle" the hardware (cell phone handsets) with the services contract (plans). The intention was to make the pricing more transparent for users to make better informed choices with clarity over the exact costs of each item. However this intervention had negative consequences whereby service providers no longer provided discounts to reward new subscribers to their network, and instead the costs of both contracts and handsets increased (...)"⁶. (Negrilla fuera de texto)

En ese orden de ideas, la misma OECD reconoce los riesgos de la intervención regulatoria "bien intencionada" que a la postre genera un perjuicio para el usuario reflejado en el incremento de los precios de los servicios y terminales. Por lo tanto, consideramos importante que el documento publicado por la CRC venga acompañado de evidencia que respalde las obligaciones propuestas de suministro de información relacionada con el costo desagregado de los servicios que se puedan adquirir de forma empaquetada, máxime cuando en el empaquetamiento se realiza una única oferta con un único precio, pudiendo resultar confuso para el usuario el recibir información respecto de valores desagregados que no reflejan ofertas comerciales sobre el servicio considerado de forma desagregada⁷.

Sin perjuicio de la carencia de soportes, resulta oportuno recordar que sobre el particular la OECD consideró que: "(...) There is no empirical evidence that mandatory "unbundling" could be effective to improve consumer welfare as long as the individual components in a subscription necessarily have to come from the same provider (...)"⁸, de tal manera que tampoco hay ningún análisis ni evidencia que

⁶ Ver: documento OCDE "Protecting Consumers Through Behavioral insights – Regulating the Communications market en Colombia". pág 60.

⁷ Sobre esto, en el document de la OECD, se afirma que: "Bundled services have traditionally been viewed as a pricing strategy that reduces transaction costs for consumers by offering a variety of complimentary goods in one single transaction", pág. 60

⁸ Ver: documento OCDE "Protecting Consumers Through Behavioral insights – Regulating the Communications market en Colombia". pág 60.

soporte que las obligaciones de información propuestas serían benéficas para el usuario ya que conforme se advierte, podrían incrementar los costos de transacción de cada usuario.

Por otra parte, cuando la OECD recomienda el suministro de información del paquete de servicios y de los servicios de forma separada, en ningún momento se está refiriendo al suministro del “peso” dado por el PRSTM a cada servicio dentro del paquete, sino a la oferta comercial de cada servicio de forma separada. Los beneficios de la adquisición del plan empaquetado vs los servicios individualmente contratados, son fácilmente evidenciables mediante una operación matemática en la que a la sumatoria de los servicios individuales, se le resta el valor del paquete, siendo el resultado, el descuento y/o incentivo que tiene el usuario para adquirir servicios empaquetados. Situación que reconoce expresamente la OECD al afirmar que: “(...) *bundled services offer better value compared to the equivalent separate services (...)*”⁹ Como consecuencia de lo expuesto, resulta necesario solicitar a la CRC reevaluar, con fundamento en las recomendaciones de la OECD, esta obligación dentro de la propuesta regulatoria.

2. Comentarios al Documento Soporte.

2.1. Comentarios al punto 3. Entorno de la relación operador-usuario. Análisis de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

A página 34 del documento soporte, la CRC plantea que: “(...) *los proveedores deben esmerarse en tener los canales adecuados para resolver las inquietudes y contar con las herramientas necesarias para atender los distintos requerimientos de sus clientes (...)*”¹⁰.

Sobre este particular, es del caso precisar que como consecuencia de la regulación vigente, existen medios obligatorios de atención a los usuarios, de tal manera que no es discrecional del PRST definir cuáles serían los canales adecuados, en los términos allí planteados. Por ello, se hace necesario que conforme a los lineamientos expuestos por la OECD en el documento publicado, la CRC revise los mecanismos vigentes y obligatorios de atención al usuario, ya que como se ha puesto de presente en múltiples ocasiones, algunos de ellos generan confusión, como es el caso del SMS con la palabra QUEJA o los complejos formularios de PQR en redes sociales, y en su lugar, propender por una nueva regulación que sea más flexible y permita a los PRST diseñar los esquemas que mejor se acomoden a las necesidades de los usuarios en un entorno en el que la tecnología ofrece alternativas eficientes de comunicación.

⁹ Ver: documento OCDE “Protecting Consumers Through Behavioral insights – Regulating the Communications market en Colombia”. pág 63.

¹⁰ Ver: Documento Soporte Propuesta Regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones” Pág. 34. Consultada el 6 de julio de 2016 en: https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Documento_Soporte_RPU_2016.pdf

Por otra parte, la CRC manifiesta que: "(...) dentro de los aspectos que tienen en cuenta los usuarios para tomar la decisión con qué proveedor contratar, está el servicio al cliente, además de la cobertura, la tecnología y la tarifa. **Un estudio liderado por ACMA determinó que las cinco principales razones para elegir un proveedor de telecomunicaciones eran: precio, red de cobertura, variedad de servicios, reputación del servicio al cliente y la posibilidad de adquirir servicios empaquetados (...)**"¹¹. (Negrilla fuera de texto)

A página 37 del documento, al analizar las tipologías de quejas más recurrentes, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 3. Quejas más recurrentes

Quejas	2013	2014
Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica	38,22%	25,57%
Inconformidad con el corte, suspensión, activación (...), desactivación, interrupción y bloqueo del servicio	6,63%	28,19%
Inconformidad con la activación y desactivación	9,61%	11,79%

Fuente: Informe de Quejas Superintendencia de Industria y Comercio

Sobre el particular, la CRC manifiesta que existe una alta inconformidad con la calidad del servicio, basada en información presuntamente capturada mediante 9.044 encuestas a usuarios de telefonía móvil y 3.600 a usuarios de Internet móvil. Lo primero a precisar, es que se trata de información de percepción de usuarios, de tal manera las conclusiones derivadas de su análisis pueden estar sesgadas y no reflejan un incumplimiento de la regulación de calidad vigente para servicios de telefonía e Internet móvil. Circunstancia que la misma CRC reconoce al expresar que:

"(...) en el tema de calidad, muchas de las fallas reportadas por los usuarios no necesariamente son porque el servicio técnicamente presentó una falla, la inconformidad del usuario puede estar dada por la creación de unas expectativas (alejadas de la capacidad técnica del proveedor) a la hora de la venta del servicio lo que ocasiona una sobreestimación del mismo, por lo que a pesar de que técnicamente hablando no se presente una "falla" el usuario si reporta una inconformidad con la calidad pues lo experimentado no es igual a lo esperado. Si el proveedor antes de la venta es lo más claro posible con el usuario muy seguramente disminuirán las quejas por la inconformidad con la calidad porque el usuario va estar seguro de lo que está comprando, es decir, conocerá las bondades y debilidades del servicio (...)"¹². (Negrilla fuera de texto)

Por ello, resulta fundamental que la CRC desarrolle las propuestas regulatorias teniendo como fundamento información objetiva y no simplemente encuestas de percepción y/o entrevistas que no reflejan la realidad del sector ni de los servicios.

¹¹ Ibidem, pág. 35.

¹² Ibidem, pág. 42

Adicionalmente, se sugiere a la CRC revisar a profundidad la pertinencia de realizar intervenciones regulatorios en esta materia, existiendo un mercado altamente competido en el cual concurren múltiples operadores con variadas ofertas en un escenario de total libertad de cambio de operador sin barreras o costos de cambio. En este contexto, garantizado un mínimo regulatorio de protección del usuario, los temas asociados con la “expectativa” o “experiencia” resultarían mejor disciplinados por la competencia entre proveedores que por un esquema complejo que busque intervenir en procura de mejorar una “percepción de calidad de servicio”.

2.2. Comentarios a los puntos 4.2. Libertad de elección y 4.3.- Contrato

En primer término, el documento soporte concluye que es pertinente redactar de forma más precisa el artículo relacionado con el **ámbito de aplicación**, asunto sobre el cual nos pronunciaremos en detalle, en los comentarios específicos a la propuesta regulatoria.

En relación al **punto 4.2. Libertad de elección**, se desconoce cuáles fueron los ejercicios de psicología del consumidor llevados a cabo por la CRC, así como los resultados de los mismos. Por ello, se solicita socializar dichos estudios y los resultados, previa la adopción del nuevo Régimen de Protección a los Usuarios. En cuanto a los **factores de elección** (Punto 4.2.2.) y en concreto, frente a la presentación de la información en la elección, sin perjuicio de la asimetría de información entre el PRST-Usuario, debe contemplarse que la información que de forma obligatoria se debe suministrar conforme al artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, por su volumen, genera el efecto contrario en el usuario, saturándolo y desincentivando para que conozca la regulación que lo protege. Por ello, resulta fundamental simplificar la información a suministrar, para lo cual sugerimos, en línea con lo expuesto por la OECD, que se permita el suministro de información general mediante medios electrónicos (en reemplazo de las obligaciones de publicación en carteleras de la SIC) y el suministro de información específica de trámites y/o servicios por demanda del usuario.

Frente a los **mensajes para adquirir contenidos**, consideramos desacertado que se propongan medidas basadas en ejemplos de adquisición de software para computadores, ya que dicho ejemplo no guarda ninguna relación de conexidad directa ni indirecta con la prestación de servicios de comunicaciones. Igualmente, para mitigar la recepción no deseada de este tipo de mensajes, ya se han adoptado medidas, por parte de la CRC (RNE) y SIC (lista del NO), adicionales a las reglas vigentes que sobre la aceptación de servicios que contiene el RPU, por lo cual se requiere la evidencia que soporta la conclusión de que el usuario está desprotegido o que desde el punto de vista psicológico se manipule o induzca en error para contratar, como se plantea en el documento soporte.

En el **punto 4.3. Contrato**, La CRC afirma lo siguiente: “(...) *En cuanto al proceso de compra, para el caso de los usuarios pospago, se consideraba complicado, por la cantidad de documentos y trámites que se deben hacer o porque se cobra por el estudio de crédito para la adquisición del celular;*

además se menciona la firma del contrato, el cual es muy "difícil" de leer (...) ¹³". (Negrilla fuera de texto)

Sobre este particular, solicitamos a la CRC tener en cuenta que la venta de equipos terminales móviles, es independiente de la prestación de servicios móviles de telecomunicaciones, por lo cual la referencia al cobro por el estudio de crédito para la adquisición de los mismos excede el alcance previsto para el Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones que aquí se comenta.

2.3. Comentarios al punto 4.5.- Datos personales.

Consideramos inconveniente la inclusión de estas disposiciones al interior del RPU, por cuanto:

- Se trata de un derecho fundamental que no sólo está expresamente consagrado en nuestra Carta Política en su artículo 15, sino que adicionalmente fue desarrollado mediante las leyes estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012, por lo cual resulta innecesaria y confusa su inclusión en el presente régimen.
- 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 su inclusión 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.

Por ello, se sugiere la inclusión de un único artículo al interior de la propuesta regulatoria en el que se remita al usuario a lo dispuesto en dichas leyes, para cualquier asunto o controversia que se presente en relación a la protección de sus datos personales y se garantice que la competencia para conocer de dichas controversias, se mantenga en la Delegatura de Protección de Datos Personales, ya que con la dualidad de competencias que se generaría con fundamento en la propuesta de la Comisión, se comprometería de forma injustificada el ejercicio de derechos fundamentales de los usuarios, que trascienden el alcance de la regulación en materia de protección al consumidor.

Como consecuencia de lo expuesto, NO se requiere entonces que la CRC incorpore dentro del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones una reglamentación que permita desarrollar, ejecutar y hacer aplicables los mandatos de las leyes estatutarias en materia de protección de datos, ya que atendiendo a la naturaleza fundamental del derecho en cuestión, las reglas para su ejercicio ya se encuentran definidas en una norma jurídica de

¹³ Ibidem, pág. 56



mayor jerarquía que los actos administrativos de carácter general, de tal manera que dicho cuerpo normativo resulta suficiente y adecuado para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que se radican en cabeza de los PRSTM, bien sea como encargados y/o responsables del tratamiento de datos personales de sus usuarios.

2.4. Comentarios al punto 4.7. Suspensión del servicio.

La CRC propone como medida: *“(...) eliminar el cobro al usuario por suspensión y reconexión del servicio. En todo caso el operador podrá recuperar los costos en los que incurra por la actividad de reconexión, sin que ello implique un cobro adicional a cada usuario al que se efectúa esta actividad. Así mismo deberá almacenar soportes detallados de los elementos que intervienen en la determinación de dichos costos, de acuerdo con los lineamientos descritos en el presente documento, sin que haya lugar a incorporar algún tipo de utilidad, en la medida en que no se trata de la provisión del servicio de comunicaciones en sí mismo (...)”¹⁴.*

Observamos que la CRC parte de la premisa errada de considerar que los cargos por reconexión son una penalidad o castigo que le impone el PRST a sus usuarios y que recae principalmente en asuntos relacionados con cartera (facturación), pasando por alto que se trata de costos adicionales que deben ser remunerados. Por otro lado, sin mayor justificación la CRC manifiesta que *“(...) el Operador podrá recuperar los costos en que incurra por la actividad de reconexión, sin que ello implique un cobro adicional a cada usuario al que se efectúa esta actividad (...)”*, pero inexplicablemente omite aclarar cómo se realizaría tal recuperación. Debemos precisar que la única alternativa sería trasladar estos costos vía tarifa, obligando a los usuarios que no generan el costo de reconexión, a pagar por aquellos que lo generan, propiciando un tratamiento diferencial que termina afectando a todos los usuarios por el comportamiento de unos puntuales.

Adicionalmente, la eliminación del cobro según lo indicado por la CRC, se traduce en la intervención injustificada de las tarifas del operador, pues la autoridad reconoce que esta actividad genera un costo pero prohíbe recuperarlo al imponer una tarifa de cero, sin la observancia de los requisitos de procedibilidad asociados a una intervención tarifaria, que resulta contraria a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, según la cual, las tarifas de los servicios de comunicaciones son de libre fijación por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y la Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo puede regular tales precios 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. Ninguno de estos escenarios de intervención fue desarrollado y/o sustentado en los documentos publicados. Por lo tanto, corresponde a la CRC revisar este punto y permitir al operador el cobro a los usuarios el valor que se fije por la suspensión y reconexión del servicio.

¹⁴ Ibidem, pág. 86.



2.5. Comentarios al punto 4.8. Portabilidad Numérica.

La CRC afirma que el problema en relación a la portabilidad numérica, recae en el desconocimiento del procedimiento del usuario para llevarla a cabo. A página 87 del documento, expresamente reconoce que: *"(...) los resultados obtenidos en el desarrollo de los estudios de Psicología del Consumidor, identifican un alto nivel de desconocimiento frente al procedimiento de portabilidad (...) ¹⁵"*, pero no se identifican problemas asociados con los tiempos que para llevarlo a cabo, los cuales se encuentran previstos en la Resolución CRC 2355 de 2010.

Por ello creemos que los esfuerzos de la CRC, en el marco del proyecto que se discute, no deben ir encaminados a la reducción de los tiempos regulatorios para surtir el proceso de portabilidad, sino en simplificar la información que sobre el particular se le suministra al usuario. Máxime, si se tiene en cuenta que como lo advierte *la misma Comisión: "(...) en el tema de portabilidad, el hecho que varios usuarios hayan manifestado no tener claro el procedimiento de la portabilidad puede identificarse como barrera (...) ¹⁶"*.

2.6. Comentarios al punto 4.9. Compensación Automática.

En el documento soporte, la CRC afirma que: *"(...) este capítulo no tiene por objetivo analizar la pertinencia de la reglas para compensación automática, lo cual fue recientemente revisado en el marco de la expedición de la Resolución CRC 4296 de 2013 (...) ¹⁷"*. Sin embargo, consideramos que la imposición de nuevas obligaciones como las propuestas, si se constituyen en una modificación de fondo de los procedimientos de facturación de la compañía, así como de aquellos adoptados por los PRSTM, para la compensación automática.

Por otra parte, consideramos que la CRC parte de premisas erradas para imponer estas nuevas obligaciones, en la medida que hace énfasis en que las mismas son consecuencia de la detección de algunos casos en los que presuntamente la compensación se habría condicionado a usuarios prepago realizar recargas para poder hacer uso de los minutos/segundos compensados. Reiteramos que la regulación debe tener como fundamento problemáticas de carácter general y no basarse en eventos particulares, ya que se desnaturaliza el carácter general, impersonal y abstracto que se debe predicar de las normas jurídicas y en concreto de la regulación. Por ello, solicitamos que no se impongan nuevas obligaciones en materia de compensación. De igual manera, consideramos que no hay claridad frente a los argumentos de la Comisión, para afirmar que:

¹⁵ Ibidem, pág. 87.

¹⁶ Ibidem, pág. 90

¹⁷ Ibidem, pág. 97.



“(...) tanto en la modalidad prepago como en pospago se menciona que no se conoce el momento en el cual es posible disfrutar de los minutos que son compensados por el proveedor (...)”. Solicitamos aclarar, en donde se “menciona” que se desconoce el momento en el que se hace la compensación.

Finalmente, consideramos que la Comisión rompe con la unidad de materia al hacer un análisis de disponibilidad del servicio al interior de la propuesta de RPU, como quiera que de forma paralela se está adelantando un proceso regulatorio de revisión del Régimen de Calidad, por lo cual se solicita suprimir las referencias que sobre esto se incluyeron tanto en el proyecto de revisión de RPU, como en el documento soporte y trasladar esta discusión sobre disponibilidad y reportes de información al proyecto revisión del régimen de calidad.

2.7. Comentarios al punto 4.10. Mecanismos de control de consumo.

Para sustentar las modificaciones a los mecanismos de consumo, la CRC aduce como fundamento diferentes estudios que ha adelantado con ocasión de la estructuración de este proyecto regulatorio. Sin embargo, reiteramos que los mencionados estudios, así como sus resultados, son totalmente desconocidos, situación que impide evaluar la propuesta y presentar comentarios de fondo a la misma. Sin perjuicio de lo expuesto, no es cierto que los usuarios desconozcan sus consumos, ya que la regulación vigente prevé la posibilidad de consultas por la línea gratuita y por el portal web. Nuevamente, resulta indispensable conocer la evidencia en que se soporta el documento para aseverar que los usuarios desconocen sus consumos y conocer en detalle el procedimiento adelantado por la CRC, para llegar a esta conclusión.

Por otra parte, la CRC hace énfasis en que se trata de mecanismos fundamentales para la toma de decisiones de los usuarios, bajo la óptica de la economía del comportamiento, desconociendo que la elección del usuario de la modalidad de servicio, planes y/o paquetes es libre y espontánea y que la misma se toma mediante la conciliación de sus necesidades a satisfacer, con la oferta comercial con la que cuente el PRST de su elección. Igualmente, la regulación vigente prevé mecanismos que le permiten al usuario, modificar la modalidad de servicio o su plan (upgrade o downgrade), resultando innecesarias las modificaciones propuestas, ya que la regulación vigente dota al usuario de todas las herramientas necesarias para tomar decisiones o modificarlas en plazos razonables que consideran los procesos internos de los PRST, para que estas se apliquen al servicio contratado.

Finalmente, no consideramos oportuna la inclusión del histograma de consumo en la factura como mecanismo de información de consumo al usuario, existiendo mecanismos alternativos que por demanda permiten al usuario acceder a la información requerida sin imponer obligaciones generales que terminan generando una nueva carta operativa para suministrar información que el usuario no precisa ni valora.



2.8. Comentarios al punto 4.11 Oferta y prestación de servicios empaquetados.

La CRC reconoce que a la fecha existen reglas aplicables a las ofertas empaquetadas, relacionadas con el suministro de información y el trámite de PQR. Sin embargo, no sustenta las razones por las cuales considera que bajo la regulación vigente no se privilegia la elección de los usuarios, desconociendo que estos pueden acceder al portal de la CRC y conocer que operadores y que servicios son prestados en la zona geográfica donde se encuentra, pudiendo incluso llegar a comparar la oferta comercial entre PRSTs y obligando a dar acceso a los precios individuales de los servicios, si quisiera adquirirlos de forma separada, con lo cual se garantiza el acceso a la información para la toma de decisiones informadas.

Sin embargo, creemos que la CRC podría estar excediendo sus competencias al sugerir que se suministre al usuario la información de costos por servicio dentro de la oferta empaquetada, información que, como se manifestó, puede generar una confusión innecesaria en tanto la misma no refleja el valor comercial ofrecido por el servicio de manera desagregada, ni el “peso” que el mismo tiene dentro de una oferta empaquetada con un único precio. Si lo que busca la CRC es facilitar la comparación, en el portal de transparencia de la CRC se podría habilitar la herramienta que permita al usuario comparar el valor de la oferta empaquetada con la sumatoria de los precios comerciales de los servicios que componen el paquete, considerados en forma desagregada.

En conclusión, consideramos pertinente aclarar el alcance de la obligación propuesta de “(...) *informar desde el ofrecimiento del paquete así como en la factura, los valores individuales de cada servicio y los descuentos obtenidos por el usuario atendiendo a su elección de empaquetamiento de servicios (...)*”¹⁸, entendiendo que la misma se concreta en el suministro de la información del precio del paquete y de los precios comerciales vigentes por servicios, en caso de ser adquiridos individualmente o consecuencia de la cancelación de alguno de ellos, pero no la información de precios por servicio dentro del paquete, que resulta inútil para la toma de decisiones por parte del usuario.

2.9. Comentarios al punto 5. Experiencias internacionales.

De la revisión de las experiencias internacionales reseñadas por la CRC en los apartados finales del documento soporte, encontramos que ninguno de los países analizados ha implementado la obligación de suministro de información de costos de servicios del paquete. Las obligaciones resultan coherentes con la regulación vigente en Colombia, en el sentido de exigir el suministro de información de precios de los servicios contratados individualmente.



¹⁸ Ibidem, pág. 110.

3. COMENTARIOS ESPECIFICOS A LA PROPUESTA REGULATORIA.

3.1. Comentarios al artículo 1- Ámbito de aplicación.

La propuesta de redacción para el Ámbito de aplicación es la siguiente:

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

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

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

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

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

PARÁGRAFO: Se exceptúan del presente Régimen, los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009 y en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización, en los términos del artículo 12 de la Ley 1507 de 2012 (...)”¹⁹. (Negrilla fuera de texto)


¹⁹ Ver: Propuesta Regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones” Págs. 2 y 3. Consultada el 13 de junio de 2016 en: https://www.crcm.gov.co/recursos_usuario/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

El anterior artículo propone una serie de cambios en el esquema de exclusiones del régimen de protección a los usuarios que no encuentra sustento técnico, jurídico y/o económico en los documentos publicados para comentarios, y adicionalmente parten de premisas, que si bien expuestas por la CRC en el marco de la primera mesa de trabajo llevada a cabo el 7 de junio del presente, resultan erradas e infundadas, como procederemos a sustentar a continuación:

- **Sobre la propuesta de establecer un régimen de competencias en función del clausulado y no de la naturaleza jurídica de la relación contractual.**

Durante la mesa de trabajo llevada a cabo el 7 de junio del presente año, la CRC informó que el propósito de la nueva redacción para el “*ámbito de aplicación*”, era establecer un esquema de análisis de aplicación del RPU no en función de la relación comercial (contratos masivos y contratos corporativos), sino en función del clausulado incluido en los contratos de servicios. Es decir, que sólo serían excluidas las controversias derivadas de las cláusulas negociadas y todo lo demás quedaría librado a lo dispuesto en el nuevo RPU que se expida.

En concepto de esta compañía, esta propuesta carece de sustento jurídico, en la medida que no se prevé ni en las normas civiles, ni comerciales la posibilidad de establecer las competencias para el conocimiento de controversias contractuales, en función de la naturaleza negociada o no de ciertas cláusulas. Por el contrario, el ordenamiento jurídico, en aplicación del principio de autonomía de la voluntad, lo que admite es la sustracción total –por acuerdo de las partes - del conocimiento de los jueces ordinarios, mediante pacto arbitral²⁰. Esto es, mediante la inclusión en el contrato de una cláusula compromisoria²¹ o la suscripción de un compromiso²², con lo cual se traslada la competencia a un tribunal de arbitramento, para conocer todas aquellas controversias relacionadas con el cumplimiento, interpretación o cualquier otro conflicto asociado a un contrato. En ese orden de ideas, la propuesta de la CRC de consagrar un factor funcional para asumir competencia según el carácter negociado o no de una determinada cláusula, no sólo es anti técnico, sino que dejaría librada a las

²⁰ Ver: Ley 1563 DE 2012 Artículo 3°. **Pacto arbitral**. El pacto arbitral es un negocio jurídico por virtud del cual las partes someten o se obligan a someter a arbitraje controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas.

El pacto arbitral implica la renuncia de las partes a hacer valer sus pretensiones ante los jueces. El pacto arbitral puede consistir en un compromiso o en una cláusula compromisoria.

En el pacto arbitral las partes indicarán la naturaleza del laudo. Si nada se estipula al respecto, este se proferirá en derecho.

Parágrafo. Si en el término de traslado de la demanda, o de su contestación, o de las excepciones previas, una parte invoca la existencia de pacto arbitral y la otra no la niega expresamente, ante los jueces o el tribunal de arbitraje, se entiende válidamente probada la existencia de pacto arbitral.

²¹ Ver: Ley 1563 DE 2012 Artículo 4°. **Cláusula compromisoria**. La cláusula compromisoria, podrá formar parte de un contrato o constar en documento separado inequívocamente referido a él.

La cláusula compromisoria que se pacte en documento separado del contrato, para producir efectos jurídicos deberá expresar el nombre de las partes e indicar en forma precisa el contrato a que se refiere.

²² Ver: Ley 1563 DE 2012 Artículo 6°. **Compromiso**. El compromiso podrá constar en cualquier documento, que contenga:

1. Los nombres de las partes.
2. La indicación de las controversias que se someten al arbitraje.
3. La indicación del proceso en curso, cuando a ello hubiere lugar. En este caso las partes podrán ampliar o restringir las pretensiones aducidas en aquel.

partes la interpretación de si se está o no ante una relación de consumo, con lo cual más que un beneficio, se podría generar una afectación desproporcionada a los usuarios.

- **La CRC no ha sustentado porqué considera que la exclusión del parágrafo 1 del artículo 1 de la Resolución CRC 3066 de 2011, se aplica por defecto. Mucho menos, porqué afirma que su aplicación se convirtió en “regla general”.**

Tampoco se encuentra sustentado en los documentos publicados o en el marco de las mesas de trabajo auspiciadas por la Comisión, la afirmación de funcionarios de la misma, conforme a la cual la excepción consagrada en el parágrafo del artículo 1 de la Resolución 3066 de 2011 es aplicada por defecto y tampoco cual es la evidencia en que fundan para considerar que dicho parágrafo pasó de ser una excepción regulatoria, a una regla general aplicada a los contratos de prestación de servicios móviles.

- **Posición expuesta por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el particular, en la mesa de trabajo del 7 de junio de 2016.**

En el marco de la mesa de trabajo llevada a cabo por la CRC el 7 junio pasado, funcionarios de la Superintendencia de Industria y Comercio manifestaron no estar de acuerdo con la redacción propuesta para el ámbito de aplicación, alegando que la misma pretende considerar como relaciones de consumo, contratos que claramente no se adecuan a dicho concepto, tal y como sucede con los clientes corporativos. De igual manera, expresaron la inconveniencia tanto para usuarios, como para PRSTM y la misma Superintendencia de implementar un esquema que diferencie la normatividad aplicable al contrato en función de la negociabilidad o no de las cláusulas en él incluidas, ya que eso implicaría, un desgaste administrativo innecesario, y la aplicación eventual de las normas de consumo, a relaciones jurídicas que claramente no son constitutivas de relaciones de consumo.

En efecto, la CRC no puede desconocer que se trata de usuarios que no adquieren servicios móviles como destinatarios finales, ni para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o doméstica, sino para la satisfacción de una necesidad empresarial, que no está intrínsecamente ligada a su actividad comercial. Por tal motivo, no es posible considerarlos consumidores, en el marco de la legislación/regulación de consumo vigente y no podrían entrar a ser total ni parcialmente sujetos amparados por este régimen normativo. Sin embargo, es del caso advertir que no obstante su naturaleza corporativa, dichos usuarios si cuentan con mecanismos de protección de sus derechos consignados tanto en el contrato como en la ley. Ejemplo de ello es que la Ley 1341 de 2009, admite que cualquier usuario, sin importar su naturaleza tienen el derecho a presentar reclamaciones por la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice su Proveedor de servicios, así como el derecho de presentar recursos de reposición y apelación ante su Proveedor y/o ante la autoridad de inspección, vigilancia y control (Superintendencia de Industria y Comercio).

4

Finalmente, la SIC tampoco está de acuerdo en la propuesta de la CRC de acabar con la excepción del párrafo del artículo 1 de la Resolución 3066 de 2011 y en su lugar promover un esquema de conocimiento basado en las cláusulas del contrato, no sólo por anti técnico desde el punto de vista jurídico, sino porque la calificación de las cláusulas quedaría librada a la interpretación de las partes, generándose con ello, un desgaste administrativo innecesario, que con la excepción vigente en la resolución CRC 3066 de 2011, no se presenta.

3.2. Comentarios al artículo 2-Principios orientadores.

A continuación, procedemos a realizar comentarios puntuales, sobre algunos de los principios incluidos en la propuesta de artículo, en los siguientes términos:

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

(...)

3.3. 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”.*

(...)

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

(...)

3.5. GRATUIDAD EN TRÁMITES. *No habrá lugar a cobros distintos a la tarifa acordada por la prestación del servicio (...)”²³.*

En cuanto al **principio de recolección de evidencia**, consideramos que a la fecha, existen diferentes cuerpos normativos, tales como el Código de Civil, el Código de Comercio, la Ley 1712 de 2014, que establecen las reglas a tener en cuenta para la conservación de documentos, dentro de los cuales se incluyen los documentos del comerciante. Sobre el particular, el artículo 48 del Código de Comercio establece lo siguiente:

²³ Ver: Propuesta Regulatoria “*Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones*” Ver: Propuesta Regulatoria “*Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones*” Pág. 3. Consultada el 13 de junio de 2016 en: https://www.crc.com.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

“(…) ARTÍCULO 48. CONFORMIDAD DE LIBROS Y PAPELES DEL COMERCIANTE A LAS NORMAS COMERCIALES - MEDIOS PARA EL ASIENTO DE OPERACIONES. *Todo comerciante conformará su contabilidad, libros, registros contables, inventarios y estados financieros en general, a las disposiciones de este Código y demás normas sobre la materia. Dichas normas podrán autorizar el uso de sistemas que, como la microfilmación, faciliten la guarda de su archivo y correspondencia. Asimismo será permitida la utilización de otros procedimientos de reconocido valor técnico-contable, con el fin de asentar sus operaciones, siempre que facilite el conocimiento y prueba de la historia clara, completa y fidedigna de los asientos individuales y el estado general de los negocios (…)*²⁴” (Negrilla fuera de texto).

Conforme a lo anterior, no toda la información a que hace referencia el principio en comento, podría ser considerada como papeles del comerciante, conforme a la definición que sobre el particular consagra del Código de Comercio, como en el caso de las ofertas y promociones y del trámite de las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) presentadas. Por ello, proponemos que se consagre expresamente en el texto propuesto que el plazo de conservación de dicha información será de seis (6) meses, que no sólo es un término prudencial y que se ajusta al plazo otorgado por la regulación a los usuarios, para la formulación de PQR.

Respecto del principio de **gratuidad en trámites**, consideramos que se debe aclarar que entiende la Comisión por “trámite” y su diferencia con el concepto de “servicio”, teniendo en cuenta que los PRST prestan servicios/trámites que no tienen por qué estar incluidos en la tarifa pactada para la prestación del servicio, tales como el traslado de servicios, copias adicionales de la factura, entre otros. No se trata de meros trámites y generan costos adicionales a los operadores que deben ser compensados.

Finalmente, hacemos un llamado a la CRC para incluir en el artículo propuesto, principios como el Análisis de Impacto Regulatorio AIR (o RIA por sus siglas en inglés), de todas aquellas normas que puedan generar impactos en los trámites e igualmente un principio que consagre la prohibición a los usuarios de abusar de sus derechos. En relación con este último punto, solicitamos que se mantenga el principio de buena fe consagrado actualmente en la Resolución CRC 3066 de 2011, ya que se trata de un elemento fundamental para la interpretación y aplicación del RPU.

3.3. Comentarios al artículo 3- Modalidades de pago.

“(…) ARTÍCULO 3. MODALIDADES DE PAGO. *Son modalidades de pago de los servicios de comunicaciones, las siguientes:*



²⁴ Ver. Código de Comercio: Consultado el 15 de junio de 2016 en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102>

3.1. *Modalidad prepago: Caso en que el usuario, a través de recargas o mecanismos similares, cuenta con un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador. Cada consumo realizado (llamada, sesión de datos, SMS, televisión, etc.) será descontado de dicho saldo.*

3.2. *Modalidad pospago: Caso en que el usuario, con ocasión de la celebración de un contrato de prestación de servicios de comunicaciones, accede a una capacidad determinada de servicios, pagando un cargo fijo de manera periódica, aunque éste sea anterior al uso efectivo de los servicios (...)²⁵.*

En primer término, se aclara que para las definiciones, es pertinente observar los lineamientos previstos por el artículo 6 de la Ley 1341 de 2009. Esta disposición, establece las condiciones mediante las cuales se pueden adoptar definiciones dentro del Régimen de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

“Artículo 6. Definición de TIC. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones junto con la CRC, deberán expedir el glosario de definiciones acordes con los postulados de la UIT y otros organismos internacionales con los cuales sea Colombia firmante de protocolos referidos a estas materias.” (Negrilla fuera de texto)

En virtud de lo anteriormente transcrito, todas las definiciones que se adopten, como lo son en el presente caso, las de “*modalidad pospago*” y “*modalidad prepago*” se deberán hacer en conjunto entre Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Comisión de Regulación de Comunicaciones y ser incorporadas al glosario definido en la Resolución MINTIC No. 202 de 2010 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme a lo dispuesto por la Ley 1341 de 2009.

Teniendo en cuenta lo expuesto, observamos que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ya desarrolló, para efectos del reporte de información del Formato 5, unas definiciones de “*modalidad pospago*” y “*modalidad prepago*”. En ese orden de ideas, sugerimos a la CRC, adoptar las definiciones previamente desarrolladas por el MINTIC, de tal manera que se eviten dualidades conceptuales y conflictos de interpretación entre la Comisión, Vigilancia y Control del Ministerio y los PRSTM.

²⁵ Ver: Propuesta Regulatoria “*Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones*” Págs. 3 y 4. Consultada el 13 de junio de 2016 en: https://www.crc.com.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

3.4. Comentarios al artículo 5- Obligaciones de los Usuarios.

Sobre el particular, consideramos que la protección de los usuarios no puede enfocarse exclusivamente en el otorgamiento de derechos y prerrogativas, sino que adicionalmente es necesario que el decálogo de obligaciones y deberes sea lo más completo y preciso posible y que igualmente, se consagren derechos en cabeza de los PRSTM. Para tal efecto proponemos adicionar a este artículo lo siguiente:

- Obligación de utilizar equipos terminales móviles homologados.
- Obligación de uso adecuado de los servicios contratados o prohibición de abusar de los servicios contratados (Principio de buena fe en el uso del servicio).
- Obligación de reportar el hurto y/o extravío de su ETM, así como de conservar la contraseña que le sea entregada para efectos del retiro del IMEI de la Base de Datos Negativa.
- Obligación de reportar a su PRSTM, las fallas en el servicio de las que tenga conocimiento.

Algunas de estas obligaciones, ya se encuentran desarrolladas en el artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y resultan fundamentales para la adecuada prestación de los servicios. Finalmente, solicitamos a la CRC incluir un artículo que consagre derechos de los PRSTM.

3.5. Comentarios al artículo 6- Contenido Prohibido.

*“(...) **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:*

6.1. Eliminen o limiten la responsabilidad de los operadores.

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

6.3. Permitan que el operador termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento del usuario.

6.4. Impliquen la renuncia a alguno de los derechos como usuario.

6.5. Otorguen al operador plazos adicionales a los dispuestos en este Régimen o en cualquier otra norma, o contraríen los plazos aquí definidos.



6.6. Impidan que el usuario termine el contrato o sea indemnizado cuando el operador incumpla sus obligaciones.

6.7. Permitan el cobro de sanciones, compensaciones o indemnizaciones cuando el usuario dé por terminado el contrato.

6.8. En los contratos de prestación de servicios móviles no se pueden pactar cláusulas de permanencia mínima.

6.9. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del operador.

6.10. Presuman cualquier manifestación de voluntad por parte del usuario.

6.11. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente.

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 (...)²⁶. (Cursiva y Negrita fuera de texto)

En línea con lo expuesto en puntos anteriores, consideramos que en la presente propuesta, la CRC pasó por alto que el PRSTM también puede dar por terminado el contrato de prestación de servicios móviles, cuando quiera que se encuentre probado que el usuario incurrió en fraude o en eventos de incumplimiento de sus deberes y obligaciones (tanto las contractuales, como las consignadas en la Ley y en el RPU).

Frente al numeral 6.3., solicitamos modificar la redacción propuesta por la CRC, ya que existen diversas razones por las cuales el PRSTM debería estar en posibilidad de terminar unilateralmente el contrato, tales como i) incumplimiento probado de los deberes y obligaciones del usuario, ii) Indisponibilidad técnica, iii) inviabilidad económica, iv) sustitución tecnológica, entre otras, notificando la terminación al usuario con razonable antelación.

Frente al numeral 6.6., según el cual se prohíben las cláusulas que "(...) Impidan que el usuario termine el contrato o sea indemnizado cuando el operador incumpla sus obligaciones (...)", solicitamos a la CRC eliminar la expresión "(...) o sea indemnizado cuando el operador incumpla sus obligaciones (...)", por cuanto la declaratoria de perjuicios y su correspondiente indemnización, es una función propia de los jueces civiles de la república, mas no de una autoridad administrativa como la CRC.

²⁶ Ver: Propuesta Regulatoria "Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones" Págs. 4 y 5. Consultada el 13 de junio de 2016 en: https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf



En cuanto al **numeral 6.7.**, lo primero que se debe advertir es que no es del resorte de la CRC establecer por vía regulatoria, indemnizaciones en la medida que se trata de atribuciones que son privativas de los jueces de la república. De igual manera, dicha prohibición no puede servir de fundamento para que el usuario pretenda desconocer su obligación de cumplir con las cláusulas de permanencia mínima que haya pactado con su Proveedor de servicios de Telecomunicaciones, por lo cual es fundamental, modificar el texto propuesto, en el sentido de aclarar que dicha prohibición aplicaría: "(...) Sin perjuicio de los valores que deba pagar el usuario en caso de no cumplir con las cláusulas de permanencia mínima que hayan sido pactadas contractualmente y que se encuentren vigentes (...)". Así las cosas, el numeral en comento quedaría de la siguiente forma:

"6.7. Permitan el cobro de sanciones cuando el usuario dé por terminado el contrato, sin perjuicio de los valores que deba pagar el usuario en caso de no cumplir con las cláusulas de permanencia mínima que hayan sido pactadas contractualmente y que se encuentren vigentes, conforme a las reglas previstas para el efecto en este acto administrativo".

En cuanto al **numeral 6.10**, no encontramos en los documentos publicados, la justificación para establecer como regla absoluta, la prohibición de presunción de aceptación del usuario. No hay evidencia que dé cuenta que los PRST han actuado de forma indebida al aplicar en algunos eventos dicha presunción. La CRC debe ponderar que, en relaciones de consumo masivas, muchas veces dicha presunción es utilizada con el propósito de otorgar beneficios a los usuarios en los términos de las normas sobre ofertas y promociones vigentes y sin perjuicio de los comentarios que sobre su consagración en el RPU e implicaciones se harán en varios puntos del presente documento. Para el efecto, se pueden contemplar salvaguardas como la posibilidad de permitir al usuario la terminación unilateral del contrato en caso que luego de entrada en vigencia la modificación, el mismo no esté conforme con el cambio.

Finalmente, solicitamos la eliminación del último inciso de la propuesta de artículo, ya que tal y como se expuso en la mesa de trabajo del 15 de junio, el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, no es una norma complementaria, sino supletiva -en los casos de vacío normativo-, de tal manera que se hace completamente innecesaria su inclusión al interior del Régimen de Protección de los Usuarios de servicios de Telecomunicaciones.

3.6. Comentarios al artículo 8- Registro de Usuarios Prepago.

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



Es necesario aclarar para qué servicios se debe llevar el registro reglado en el presente artículo, ya que como se expuso en la mesa de trabajo del 15 de junio del año corriente, algunos PRSTM comercializan servicio de televisión bajo modalidad prepago y conforme a la redacción propuesta deberían ser incluidos en el registro y que frente a estos se incluyan referencias a la fecha de activación/desactivación, entre otras.

Por otro lado debe precisarse que de conformidad con lo establecido en los numerales 12 y 13 del artículo 96 del Código Nacional de Policía recientemente modificado, corresponde al usuario suministrar al prestador del servicio, sus datos biográficos al momento de la activación del servicio, por lo cual la redacción propuesta debe ajustarse para precisar que el operador debe registrar los datos que le suministre el usuario al momento de activación. Los numerales en cuestión indican:

“(...) 12. Activar líneas telefónicas sin que el usuario haya suministrado al prestador del servicio, los datos biográficos en el momento de la activación.

13. Activar sim card (IMS) sin que el usuario haya suministrado al prestador del servicio, los datos biográficos en el momento de la activación (...)”

3.7. Comentarios al artículo 9- Área de Cubrimiento.

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

Solicitamos a la CRC tener en cuenta que no corresponde la aplicación del concepto de indisponibilidad del servicio pues la ausencia de cobertura impide hablar de indisponibilidad. Finalmente, solicitamos aclarar que la terminación del contrato sólo aplicaría cuando pese a firmar contrato el operador no tiene servicio en ese sitio, no por la simple información en áreas no coberturas.

3.8. Comentarios al artículo 10- Servicios de datos.

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 (...)27”.

Se debe precisar a la Comisión que en servicios móviles, el servicio de datos no se comercializa por velocidad, sino por capacidad. En ese orden de ideas, no es posible informarle al usuario la velocidad efectiva del servicio. Por ello sugerimos que se modifique la redacción propuesta en el sentido de incluir un inciso que se refiera a servicios móviles y otro a servicios fijos.

3.9. Comentarios a los artículos 14, 15, 16, 17, 18 y 19 –Datos Personales – Información positiva²⁸ e Información negativa²⁹.

Consideramos inconveniente la inclusión de estas disposiciones al interior del RPU, por cuanto:

- Se trata de un derecho fundamental que no sólo está expresamente consagrado en nuestra Carta Política en su artículo 15, sino que adicionalmente fue desarrollado mediante las leyes estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012, por lo cual resulta innecesaria y confusa su inclusión en el presente régimen.
- 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 su inclusión 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.

Por ello, se sugiere la inclusión de un único artículo en el que se remita al usuario a lo dispuesto en dichas leyes, para cualquier asunto o controversia que se presente en relación a la protección de sus datos personales y se garantice que la competencia para conocer de dichas controversias, se mantenga en la Delegatura de Protección de a Datos Personales.

²⁷ Ibidem.

²⁸ Ver: Propuesta Regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones” Pág. 6 y 7. Consultada el 13 de junio de 2016 en: https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

²⁹ Ver: Propuesta Regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones” Pág. 7. Consultada el 13 de junio de 2016 en: [Considerarhttps://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf](https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf)



3.10. Comentarios al artículo 21- Condiciones del paquete de servicios.

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

21.1. El usuario firmará un único contrato con su operador.

21.2. El usuario recibirá una sola factura por todos los servicios que conforman el paquete contratado.

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

- a. Características de cada uno de los servicios que conforman el paquete.**
- b. Precios de cada servicio, si el usuario quisiera contratarlos de manera empaquetada.**
- c. Precios de cada servicio, si quisiera contratarlos individualmente.**
- d. El descuento aplicado sobre cada servicio del paquete.**
- e. El precio total del paquete.**

21.4. El operador le deberá presentar en el momento del ofrecimiento las posibles combinaciones de los servicios que quiere contratar y los precios respectivos.

21.5. Cuando los servicios del paquete sean prestados por 2 o más operadores, el usuario firmará el contrato con uno solo de los operadores, ante quien podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) relacionada con la totalidad de los servicios del paquete.

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.

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

- a. Posibilidad al usuario de identificar su municipio.**
- b. Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico.**
- c. Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere.**
- d. Posibilidad al usuario de seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere.**



- e. Posibilidad al usuario de seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere.**
- f. Posibilidad al usuario de conocer el precio total del paquete de servicios seleccionado.**
- g. Posibilidad al usuario de comparar el precio de cada servicio escogido (si fuera prestado de manera individual) y el precio de éste dentro del paquete seleccionado.**
- h. Posibilidad al usuario de comparar dos o más planes a su elección (...)³⁰. (Negrilla fuera de texto).**

Frente a los **numerales 21.1. y 21.5.** de la propuesta de artículo, solicitamos a la CRC aclarar lo siguiente:

- Cuál sería el manejo que se daría a empaquetamiento de servicios fijos y móviles. Teniendo en cuenta que se pretende que el usuario suscriba un único contrato, cual contrato se puede utilizar, dadas las condiciones particulares que puede tener un contrato multiplay.
- Como se debe proceder cuando los servicios se venden empaquetados, pero son prestados por PRSTM diferentes. (Uno regulado y el otro no)

En cuanto al numeral 21.3., generan inquietud las siguientes disposiciones:

- b. Precios de cada servicio, si el usuario quisiera contratarlos de manera empaquetada.**
- d. El descuento aplicado sobre cada servicio del paquete.**

Los servicios empaquetados se caracterizan por un único precio y un único contrato. El artículo 9 de la Resolución 3066 así lo define:

“Empaquetamiento de Servicios: Es la oferta conjunta de dos (2) o más servicios de comunicaciones por parte de uno o varios proveedores de dichos servicios, la cual debe realizarse bajo un único precio (aplicando un descuento sobre la suma de los precios individuales de cada servicio) y un único contrato”.

En consecuencia, resulta contradictoria la obligación del operador de presentar el precio de cada servicio si el usuario quiere contratarlos de manera empaquetada, pues la oferta empaquetada se caracteriza por un único precio y no por la agregación de los precios de los servicios que la componen. Igualmente resulta contradictoria la obligación de informar el descuento aplicado sobre cada servicio del paquete, pues se reitera, la oferta empaquetada se caracteriza por un único precio.

³⁰ Ver: Propuesta Regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones” Pág. 8. Consultada el 13 de junio de 2016 en: https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

Si el propósito de este numeral es dotar al usuario de información relevante para la toma de decisiones, resulta procedente que el usuario conozca el valor comercial desagregado de cada servicio que conforma el paquete y pueda comparar la sumatoria de estos valores desagregados con el único valor del paquete, con el fin de establecer si la oferta empaquetada le resulta conveniente, calculando el descuento entre la sumatoria de los precios desagregados frente al único precio del paquete.

La obligación de suministrar los *“precios de cada servicio si el usuario quisiera contratarlos de manera empaquetada”* o del *“descuento sobre cada servicio del paquete”* por un lado resulta de imposible cumplimiento, en tanto en estas ofertas existe un solo precio, y por el otro genera un alto riesgo de confusión, pues la información de los precios o descuentos de los servicios dentro del paquete puede ser interpretada por el usuario como la posibilidad de acceder a ese servicio al precio informado, lo cual resulta imposible, pues se reitera, el paquete tiene un único precio que cubre todos los servicios empaquetados.

Ahora bien, aclarada la imposibilidad de suministrar información del “precio” o descuento de un servicio individual dentro de un paquete, debemos precisar que la información comercial o de negocios, formulas usadas para la configuración de servicios que se comercialicen de forma empaquetada, así como cualquier otra información confidencial y estratégica puede ser considerada como secreto empresarial, ya que la misma puede representar a su titular, ventajas frente a sus competidores, puede ser susceptible de valoración o cuantificación pecuniaria y no ha sido públicamente divulgada.

Como consecuencia de ello, consideramos que resulta contrario a la protección que por bloque de constitucionalidad se le otorga al secreto empresarial, que la CRC vía la propuesta regulatoria de RPU, obligue a los PRST a divulgar i) los Precios de cada servicio, si el usuario quisiera contratarlos de manera empaquetada y ii) El descuento aplicado sobre cada servicio del paquete, ya que dicha circunstancia desconfigura el concepto de “paquete”. Teniendo en cuenta lo anterior, creemos que la información consagrada en el **numeral 21.4.**, de la propuesta, junto con la información sobre oferta comercial, resultan suficientes para que el usuario tome una decisión consciente e informada sobre los componentes del servicio que adquiere, así como de los beneficios de la contratación empaquetada vs contratación individual de servicios.

De igual manera, se desconfiguraría el concepto de “paquete” o de “servicios empaquetados”, al permitirse, como se propone en el **numeral 21.6.**, que en cualquier momento el usuario pueda 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, ya que dicha circunstancia implicaría la terminación del contrato de servicios empaquetados y la necesaria suscripción de contratos, por uno o algunos servicios individualmente considerados. Resulta indispensable que la CRC revise este punto, pues de lo contrario el usuario podría contratar un paquete de servicios, para acceder a mejores condiciones de precio, y posteriormente cancelar uno o alguno de los servicios empaquetados con la expectativa



de acceder al servicio (s) restante (s), al hipotético precio del mismo dentro del paquete, lo cual se reitera no es viable. El paquete tiene un único precio y si el usuario cancela alguno de los servicios del paquete, termina la oferta empaquetada y queda la posibilidad de contratar otro paquete con otras condiciones comerciales, contratar los servicios de manera individual o terminar la relación con el prestador.

En el **numeral 21.7**, la CRC persigue que cada PRSTM cuente con un comparador de servicios en su portal web, pasando por alto que la CRC ya cuenta en su portal web, con un comparador de servicios de telefonía móvil, creado con el propósito de: *"(...)reducir los referidos costos transaccionales, la CRC considera pertinente (i) la implementación de un Portal de Transparencia de Precios, administrado por esta Entidad, con el propósito de mantener una base de datos actualizada y disponible para todo el público, en todo momento, en donde se puedan comparar fácilmente los precios de todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que participan en el mercado susceptible de regulación ex ante denominado "Voz Saliente Móvil", bajo unos parámetros que permitan una comparación estandarizada y sencilla de cada una de las ofertas comerciales de los mismos, lo que implica una modificación en los reportes de información que están obligados a presentar dichos proveedores y, adicionalmente, (ii) garantizar que los terminales móviles puedan ser utilizados en cualquier red móvil a elección del usuario sin que medie trámite ni costo alguno"*³¹.

El artículo 16 de la precitada Resolución CRC 3136, estableció lo siguiente:

"ARTÍCULO 16. TARIFAS. Los proveedores de redes y servicios móviles deberán registrar las tarifas y demás condiciones comerciales de los planes tarifarios, incluidos los paquetes de servicios, a más tardar el día hábil siguiente a la entrada en vigencia de dicha tarifa, de conformidad con lo establecido en el formato 4 del Anexo 3 de la presente resolución.

Dichos precios se harán públicos por la CRC a través del Portal de Transparencia de Precios que implementará la Comisión para tal fin.

*Los proveedores de servicios de acceso a Internet, servicio de IPTV y aquéllos que ofrezcan mensajes cortos de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) deberán registrar las tarifas y demás condiciones comerciales de los planes tarifarios, incluidos los paquetes de servicios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de dicha tarifa (...)*³²

Conforme a lo expuesto, a la fecha ya se cuenta con un comparador de servicios (Portal de transparencia), administrado por la CRC y que se alimenta de la información que los PRSTM reportan

³¹ Ver: Resolución CRC 3136 de 2011. Parte Considerativa. Consultada el 16 de junio de 2016 en: https://www.crcom.gov.co/recursos_user/Normatividad/Normas_Actualizadas/Res_3136_11_Act_4660.pdf

³² Ibidem.



al SIUST. Por ello, se solicita a la Comisión, reforzar esa herramienta de consulta en caso de considerarlo necesario.

3.11. Comentarios al artículo 22- Suspensión por hurto del Equipo Terminal Móvil.

“(...) ARTÍCULO 22. SUSPENSIÓN POR HURTO DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL. Ante robo del equipo terminal móvil el usuario deberá comunicarse con el operador para que éste último suspenda el servicio de forma inmediata (...)”³³ (Negrilla fuera de texto)

Solicitamos modificar la redacción del presente artículo en el sentido de establecer que será potestad del usuario solicitar o no la suspensión del servicio, como consecuencia de la ocurrencia y denuncia de un hurto y/o extravío. Esto, por cuanto, de conservar la redacción propuesta se le impediría al usuario que cuente con un terminal de repuesto o respaldo, evitar la suspensión del servicio.

3.12. Comentarios al artículo 23- Solicitud de suspensión.

“(...) ARTÍCULO 23. SOLICITUD DE SUSPENSIÓN. El usuario puede solicitar la suspensión del servicio hasta por 2 meses, continuos o discontinuos, durante el transcurso de cada año calendario. Una vez presente la solicitud, el operador iniciará la suspensión dentro de los 3 días hábiles siguientes, a menos que el usuario haya indicado otra fecha. Si existe una cláusula de permanencia mínima, el periodo de esta se prorrogará por el tiempo que duró la suspensión. (...)”

En línea con lo expuesto a lo largo de este escrito, solicitamos que se mantenga la posibilidad de cobro por el restablecimiento del servicio, que se encuentra expresamente consagrada en el artículo equivalente al propuesto en la resolución CRC 3066 de 2011.

3.13. Comentarios al artículo 24- Terminación del contrato.

“(...) 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.



³³ Ver: Propuesta Regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones” Pág. 8. Consultada el 16 de junio de 2016 en: https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

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 (...) ³⁴. (Negrilla fuera de texto)

Solicitamos a la CRC adicionar al texto propuesto un apartado adicional que contemple que el PRST conserva su derecho de perseguir los saldos insolutos que tengan como fuente dicha relación contractual. Igualmente, solicitamos establecer expresamente, que el término para la conservación de la información sea de seis (6) meses, ya que en la propuesta, este plazo no está determinado.

3.14. Comentarios al artículo 25- Cancelación de servicios.

(...) ARTÍCULO 25. CANCELACIÓN DE SERVICIOS. El usuario podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a través de los distintos medios de atención al usuario. La cancelación se hará efectiva en la fecha que el usuario elija, para esto debe presentar la solicitud en cualquier momento dentro de su periodo de facturación y como mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación. El operador deberá informar al usuario al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados (...) ³⁵. (Negrilla fuera de texto)

Solicitamos a la CRC, que en aras de asegurar coherencia en las disposiciones contenidas en la propuesta de RPU, se sustituya la expresión “en la fecha que el usuario elija” por la expresión “en el siguiente corte de facturación”, modificación que serviría de medio para evitar traumatismos innecesarios en los sistemas de facturación de los PRSTM, que no están diseñados para dar se baja en la “fecha que el usuario elija”. Creemos que darlo por terminado en el siguiente corte de facturación, garantiza al usuario de servicios que el contrato finalizará en una fecha cierta, a la par que permite a los PRSTM, gestionar adecuadamente y sin la afectación sus sistemas, las solicitudes de cancelación del contrato.

Finalmente, consideramos que se debe suprimir del texto la expresión: “(...) El operador deberá informar al usuario al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados (...)”, por cuanto la misma no sólo contradice la posibilidad de oferta empaquetada en el artículo 21 de la propuesta, sino que adicionalmente desconfigura los planes empaquetados al imponer tácitamente la obligación de continuar prestando los servicios que no fueron cancelados. Para el efecto, proponemos la siguiente redacción:

(...) ARTÍCULO 25. CANCELACIÓN DE SERVICIOS. El usuario podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a través de los distintos medios de atención al usuario. La cancelación se hará efectiva en el siguiente corte de facturación, para esto debe presentar la solicitud en cualquier

³⁴ Ver: Propuesta Regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones” Pág. 9. Consultada el 16 de junio de 2016 en: https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

³⁵ Ibidem.

momento dentro de su periodo de facturación y como mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación. En el caso de servicios empaquetados el operador podrá informar al usuario la posibilidad de adquirir otros paquetes con menor cantidad de servicios o servicios de forma desagregada.

3.15. Comentarios al artículo 26- Cesión del contrato.

*“(...) **ARTÍCULO 26. CESIÓN DEL CONTRATO.** Cuando el usuario desee ceder el contrato que celebró con su operador a un tercero, debe atender las siguientes reglas:*

26.1. Debe informar a su operador por escrito, su intención de ceder el contrato a un tercero acompañado de la aceptación de dicho tercero.

26.2. El operador dará respuesta a su solicitud dentro de los 15 días siguientes, la cual sólo podrá ser rechazada por las siguientes razones:

a. Cuando no cumpla con los requisitos del numeral 26.1 del presente artículo, caso en el cual el operador le debe indicar claramente los aspectos que debe corregir.

b. Cuando el tercero al cual se va ceder el contrato, no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones del contrato.

c. Cuando por razones técnicas no sea posible la prestación del servicio.

26.3. Si el operador acepta la cesión del contrato, el usuario queda liberado de cualquier responsabilidad a partir de dicho momento (...)³⁶”.

Luego de la revisión del texto propuesto, encontramos que en la misma se establece tácitamente un principio de aceptación de la cesión. Sobre el particular, consideramos que se debe modificar la redacción propuesta, eliminando las causales de rechazo de la solicitud de cesión resaltadas en negrilla, al considerar que las mismas resultarían contrarias a derecho, por cuanto se trata de causales no contempladas en las leyes que reglamentan la transmisión de derechos y obligaciones (Código Civil y Código de Comercio), que no establecen ningún principio de aceptación forzosa de la cesión, ni mucho menos consagran causales taxativas de rechazo de la cesión, por parte de la contraparte (acreedor/deudor) del contrato que se pretende ceder.

De forma correlativa al derecho que le asiste al usuario de manifestar voluntad de ceder su contrato, previa notificación al PRSTM, este último también cuenta con la potestad para aprobar o improbar la

³⁶ *ibidem.*



cesión, sin que resulte procedente por vía de regulación establecer un principio de aceptación de la misma, condicionando de forma desproporcionada la capacidad de decisión del PRSTM, quien sólo está obligado por ministerio de la ley a informar las razones concretas que sustentan el rechazo a la cesión.

3.16. Comentarios al artículo 27- Elección de Equipos Terminales Móviles.

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

*El usuario no puede **alterar** los equipos terminales, en caso de hacerlo puede ser considerado un incumplimiento del contrato celebrado con el operador (...)³⁷.*

Sobre el particular, advertir que no es clara la expresión *“(...) cuando estos equipos estén autorizados en Colombia (...)”*. Tal y como se expuso en la mesa de trabajo del 15 de junio de 2016, consideramos que dicha expresión debe ser reemplazada por: *“(...) cuando estos equipos estén homologados en Colombia (...)”*.

Por otra parte, solicitamos la eliminación de la expresión: *“(...) está obligado a activar sus equipos terminales desde que hayan surtido el proceso de homologación ante la CRC (...)*, por cuanto los PRSTM no activan equipos terminales móviles, sino lo que se realiza es una activación del servicio. Los Equipos terminales móviles vienen configurados de fábrica para operar en las redes móviles.

Finalmente, solicitamos a la CRC aclarar a que se hace referencia con la expresión “alterar”, contenida en el último inciso de la propuesta, para lo cual recomendamos considerar la inclusión de un listado enunciativo de las alteraciones que en concepto de la CRC podrían, llegar a ser justa causa para declarar el incumplimiento del contrato celebrado con el operador.

3.17. Comentarios al artículo 28- Comercialización de Equipos Terminales Móviles.

***(...) ARTÍCULO 28. COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES.** Toda persona que comercialice equipos terminales debe suministrar al momento de la venta, información sobre sus características, restricciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.*

³⁷ibidem.



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.

Quando un equipo vendido por el operador deba ser reparado, durante el tiempo que dure dicha reparación el operador deberá informarle al usuario sobre la posibilidad de suspensión del servicio por mutuo acuerdo, para que no se le genere cobro alguno.

Los comercializadores deberán realizar campañas informativas para la devolución de equipos terminales en desuso, indicando los respectivos lugares, fechas y horarios de entrega (...)³⁸.

La calidad, idoneidad y seguridad de los equipos terminales móviles no deben objeto de tratamiento en el RPU, en la medida que se trata de asuntos que no se relacionan con la prestación de servicios de telecomunicaciones, sino con la compra venta de bienes muebles, por las condiciones aplicables a los ETM relativas a la calidad, idoneidad y seguridad, son las dispuestas en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011- Nuevo Estatuto del Consumidor, que establece lo siguiente:

"(...) ARTÍCULO 6o. CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

- 1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.*
- 2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.*
- 3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.*

PARÁGRAFO. Para efectos de garantizar la calidad, idoneidad y seguridad de los productos y los bienes y servicios que se comercialicen, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, expedirá los Registros Sanitarios, de conformidad con las competencias establecidas en el artículo 245 de la Ley 100 de 1993, que ordena el control y la vigilancia sobre la calidad y seguridad de los mismos (...)³⁹.

³⁸ Ver: Propuesta Regulatoria "Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones" Pág. 9 y 10 Consultada el 21 de junio de 2016 en: https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

³⁹ Ley 1480 de 2011, consultada el 21 de junio de 2016 en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html



Por otra parte, no es del resorte exclusivo de los PRSTM, cuyo propósito es la provisión de servicios TIC, asumir responsabilidades relacionadas con la tutela del derecho fundamental a la Salud, dado que dicha situación implica la concurrencia de los fabricantes. Por ello y atendiendo a la vaguedad del texto propuesto, sugerimos que para el efecto, adicione un artículo nuevo a la propuesta de RPU, con la redacción del artículo 92⁴⁰ de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Finalmente, solicitamos la eliminación del último inciso, ya que la CRC carece de competencia para regular asuntos ambientales y por cuanto las reglas aplicables a la disposición de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEE, se encuentran dispuestas en la Ley 1672 de 2013 y se encuentra en proceso de discusión y trámite un proyecto de Decreto reglamentario en la materia. Es pertinente advertir que tanto en la Ley como en la propuesta reglamentaria, se establecen las condiciones de divulgación de información sobre el manejo y disposición de estos residuos, en cabeza del Gobierno Nacional, Fabricantes, Comercializadores y Gestores Ambientales, por lo cual incluir obligaciones medio ambientales en el RPU, podría generar inseguridad jurídica, además de conflictos de competencia entre la CRC, la SIC y las autoridades ambientales que ejercen funciones de vigilancia y control en la materia.

3.18. Comentarios al artículo 32- Derecho de retracto.

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

⁴⁰ **ARTÍCULO 92. INFORMACIÓN PREVENTIVA SOBRE TERMINALES MÓVILES.** Toda persona que venda o distribuya terminales móviles, debe incluir dentro de la información impresa que se entrega al usuario, en hoja separada de color que resalte y con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, la siguiente información:

“Señor usuario, la siguiente información se entrega de conformidad con lo establecido en el Régimen de protección de los derechos de los usuarios, expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Recomendaciones de uso:

1. Utilice siempre que pueda dispositivos manos libres.
2. Evite utilizar el equipo mientras conduce un vehículo.
3. En caso que el teléfono sea utilizado por niños, ancianos, mujeres embarazadas y población inmunocomprometida, consulte a su médico y el manual del equipo.
4. Si usted utiliza algún dispositivo electrónico de uso médico, asegúrese que el mismo esté protegido contra las ondas de radiofrecuencia externas.
5. Apague su teléfono en lugares tales como: hospitales, centros de salud, aviones, estaciones de suministro de combustible, en presencia de gases explosivos y lugares donde se realizan explosiones.
6. Evite que terceros hagan uso de su teléfono para prevenir la implantación de dispositivos como programas espías (spyware) o identificadores ocultos, que atentan contra la seguridad de la información contenida en el mismo.
7. Utilice eficientemente los cargadores, baterías y demás elementos necesarios para el buen funcionamiento de su equipo, de manera que se minimice el impacto al medio ambiente el uso.
8. Haga uso de los procedimientos diseñados por la compañía para la recolección y disposición final de los equipos obsoletos y en desuso.

Si desea mayor información visite la página Web de la CRC: <http://www.comusuarios.gov.co>.



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.

Actualmente el derecho de retracto solo aplica para las compras realizadas por la página web o a domicilio, de acuerdo con lo anterior aplicaría para todas las ventas. (...) ⁴¹. (Negrilla fuera de texto)

La Ley 1480 de 2011- Estatuto del Consumidor, en su artículo 47, establece las condiciones bajo las cuales opera el derecho de retracto, en los siguientes términos:

“(…) ARTÍCULO 47. RETRACTO. *En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.*

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

- 1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;*
- 2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;*
- 3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;*

⁴¹ Ver: Propuesta Regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones” Pág. 10 Consultada el 22 de junio de 2016 en: http://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf



4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho (...)”⁴²

Conforme al tenor literal del mencionado artículo 47 del Estatuto del Consumidor, el derecho de retracto sólo aplica a los contratos de venta de bienes o prestación de servicios **mediante mecanismos de financiación**. En relación a este punto de la propuesta, consideramos que la CRC incurre en un yerro al considerar que la venta a plazos y la venta mediante mecanismos de financiación, son sinónimas o cuando menos equivalentes. En efecto, al revisar el Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, se encuentra que no se trata de figuras equivalentes, en la medida que mientras que para la venta mediante mecanismos de financiación, se imponen rigurosas obligaciones de información y se admite la posibilidad del cobro de intereses, como renta que se paga por el uso de capital durante un tiempo determinado, en la venta a cuotas no se cobra ningún interés, de tal manera que conforme lo establece la misma SIC en el numeral 3.2. del Capítulo III del Título II de la mencionada Circular, no son negocios jurídicos con condiciones reguladas en la mencionada circular, ya que el precio a pagar al sumar el total de cuotas, debe ser igual al precio de oferta para pago de contado.

La norma en comento, no hace ninguna alusión ni expresa ni tácita a su aplicación para las ventas a cuotas bienes /servicios, de tal manera que la extensión que a este tipo de venta hace la CRC en la propuesta, resulta contraria a la Ley, razón por la cual solicitamos respetuosamente la eliminación del artículo de la propuesta regulatoria. Subsidiariamente, en el evento en que el mismo no sea suprimido de la propuesta y a efectos de evitar que se comprometa la legalidad del acto administrativo, sugerimos a la CRC eliminar las referencias que en la presente propuesta de artículo se hacen a la venta a cuotas, por tratarse de una clase de ventas frente a las cuales, no es aplicable el retracto, conforme a lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor.

3.19. Comentarios al artículo 33- Prohibición de activación de ETM.

“(…) ARTÍCULO 33. PROHIBICIÓN DE ACTIVACIÓN EQUIPOS TERMINALES MÓVILES. El operador no puede activar un equipo terminal móvil que haya sido reportado como hurtado y/o

⁴² Consultada en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011_pr001.html#47, el 22 de junio de 2016.



*extraviado o haya sido desactivado por fraude, de conformidad con las reglas dispuestas en las Resoluciones CRC 3128 de 2011, 4813 de 2015, 4868 de 2016, y aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan (...)*⁴³. (Negrilla fuera de texto)

En primer término consideramos que esta propuesta de prohibición no debe ser incluida en el Régimen de Protección a los Usuarios, por cuanto se trata de una disposición que debería formar parte de los actos administrativos de carácter general que conforman la “Estrategia para prevenir el Hurto a Celulares”, que ha expedido la CRC. En dichas resoluciones están expresamente señaladas, las obligaciones de los PRSTM, en relación con el registro de IMEI en base de datos positiva y negativa (hurto/extravío), bloqueo de terminales, entre otros, por lo cual su inclusión en el RPU no sólo es inconveniente, sino a todas luces, innecesaria. Adicionalmente, la redacción propuesta resulta abiertamente opuesta a lo consagrado por la misma Comisión en la Resolución CRC 3128 de 2011 (que ha sido modificada poco más de 15 veces), regulación que hace referencia siempre, al bloqueo de ETM, mas no a su activación. Máxime, si se tiene en cuenta que los PRSTM no activan equipos terminales, de tal manera que la CRC estaría endilgándole a los PRSTM, procesos que son propios de los Fabricantes, como lo son la activación /configuración de los equipos que pretenden comercializar. Por lo expuesto, solicitamos que el presente artículo sea eliminado del RPU, por rompimiento de la unidad de materia.

3.20. Comentarios al artículo 36- Solicitud de otros servicios.

*“(…) 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 (...)*⁴⁴.(Negrilla fuera de texto)

Teniendo en cuenta que se trata de servicios TIC, solicitamos a la CRC, modificar la redacción propuesta en el sentido de dar prelación a la remisión de la información de contrato y sus modificaciones, **por medios electrónicos**, de tal manera que el uso de medios escritos, pase de ser regla general a un mecanismo excepcional de divulgación y entrega de la información cuando así lo solicite el usuario. De igual manera, solicitamos a la CRC incluir la posibilidad de remitir al usuario un soporte o constancia electrónica/física (si aplica) de la modificación del contrato, la cual podría ser

⁴³ Ver: Propuesta Regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones” Pág. 10 Consultada el 23 de junio de 2016 en: https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

⁴⁴ Ver: Propuesta Regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones” Pág. 11 Consultada el 23 de junio de 2016 en: https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf



corroborada con la siguiente factura de servicios y sin perjuicio de garantizar que el mismo se encuentre disponible en el momento en que el usuario lo requiera.

3.21. Comentarios al artículo 38- Modificación de planes.

*"(...) **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 (...)"*

En relación con este artículo, consideramos que si bien la solicitud de cambio de plan se puede realizar en cualquier momento, su aplicación en el siguiente corte de facturación sólo sería posible si este la realiza con una antelación mínima de 3 días al corte del mes en el que se presentó la solicitud de modificación del plan. Por ello, con el propósito de conciliar el texto propuesto, con los plazos otorgados en otros puntos de la propuesta y la regulación vigente, proponemos la siguiente alternativa de redacción:

*"(...) **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, **siempre y cuando esta haya sido presentada como mínimo 3 días antes del corte de facturación del mes en el cual se presentó la solicitud (...)"***

3.22. Comentarios al artículo 40- Fraudes.

*"(...) **ARTÍCULO 40. FRAUDES.** Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan fraudes al interior de sus redes y debe hacer controles periódicos de estos mecanismos.*

Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) que pueda tener relación con un fraude, el operador debe investigar sus causas; y en caso que determine la no existencia de un fraude, le debe demostrar las razones por las cuales no procede su PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). Sin embargo si se demuestra que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación (...)⁴⁵".

⁴⁵ Ver: Propuesta Regulatoria "**Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones**" Pág. 11 Consultada el 23 de junio de 2016 en: https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf



Teniendo en cuenta que se trata de un Régimen de Protección a los Usuarios, consideramos que la redacción del presente artículo, no sólo se debe limitar a imponer a los PRSTM la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas apropiadas para controlar los fraudes, sino que también debe ser un escenario para regular los fraudes que los usuarios puedan hacerle a su PRSTM. Por ello, reiteramos la necesidad de establecer un decálogo de obligaciones al usuario que sea mucho más extenso y amplio que el propuesto en los primeros artículos del proyecto de RPU.

3.23. Comentarios al artículo 41 y 42- Información de servicios de datos y Velocidad de acceso a internet.

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

a. La velocidad tanto de subida como de bajada, la capacidad máxima de consumo del plan (cuando aplique).

b. Características y condiciones para acceder a los servicios de controles parentales.

c. Mediciones de los indicadores de calidad del servicio, de acuerdo con la Resolución CRC 3067 de 2011, o la norma que la modifique o sustituya.

d. Prácticas de gestión de tráfico de acuerdo con la Resolución CRC 3502 de 2011, o aquella norma que la modifique o sustituya

ARTÍCULO 42. VELOCIDAD DE ACCESO A INTERNET. El usuario podrá consultar la velocidad efectiva del servicio de acceso a internet contratado, tanto para envío como para descarga de información, a través de una aplicación gratuita que el operador debe tener disponible en su página web (...). (Negrilla fuera de texto)

Frente a este proyecto de artículo, consideramos que la CRC debe revisar propuesta de obligar al PRST, a garantizar la consulta de esta información ***“a través de los distintos medios de atención”***, en la medida que en medios de atención como el Call center, no es claro, como podría dar acceso a la información de velocidad a que se refiere el literal a). De igual manera, no es claro cómo se entregaría dicha información por call center o centros de atención y ventas de PRST a los usuarios de servicios fijos. Por ello sugerimos que tal y como se consagra en el artículo 42 de la propuesta, la obligación de información de velocidad por Call Center y oficinas físicas se limite a informarle al usuario que su PRST cuenta con una aplicación gratuita en su portal Web, desde la cual podrá ***“consultar la velocidad efectiva del servicio de acceso a internet contratado, tanto para envío como para descarga de información”***. La misma solicitud para facilitar el acceso a la información de acceso a las



características y condiciones para acceder a servicios de control parental, medición de indicadores de calidad y prácticas de gestión de tráfico.

3.24. Comentarios al artículo 43- Acceso a contenidos.

*"(...) **ARTÍCULO 43. ACCESO A CONTENIDOS.** El usuario tiene derecho a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet, por lo cual su operador no puede limitar el acceso a estos salvo por disposición legal o reglamentaria.*

***Cuando el usuario no pueda bloquear el acceso a sitios web específicos a través de los controles parentales, puede solicitar al operador el bloqueo de los mismos (...)**⁴⁶. (Negrilla fuera de texto)*

En Concepto de esta compañía, la obligación del PRSTM en esta materia se enmarca dentro de lo dispuesto en la Ley 679 de 2001 el Decreto 1524 de 2002, el Decreto 67 de 2003 y la Ley 1336 de 2009, respecto del bloqueo de URL que contengan material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad. Para que en los demás casos, **se requiere la existencia de una disposición legal vigente que prohíba cierto tipo de contenidos o restrinja el acceso a determinados contenidos, o en defecto de ello, de orden judicial en firme.** La ley no prevé que el PRSTM deba bloquear los contenidos que el usuario le solicite, pues esta actividad excede las obligaciones del PRSTM. Para estos casos el operador facilita al usuario la información de acceso a sistemas de control parental, pero no está obligado a asumir la carga de bloqueo de los sitios que cada usuario desee.

Por las razones previamente expuestas, solicitamos respetuosamente a la CRC eliminar el inciso resaltado en negrita, por cuanto permitir a los usuarios solicitar a sus PRSTM el bloqueo de portales Web, cuyo acceso no pueda ser controlado o limitado directamente por el usuario mediante control parental, resulta imposible a nivel técnico, además de ser abiertamente opuesto al principio de neutralidad de internet.

3.25. Comentarios al artículo 47- Compensación Automática por deficiencias en la prestación de los servicios.

*"(...) **ARTÍCULO 47. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** El usuario tiene derecho a recibir una compensación automática por deficiencias*

⁴⁶ Ver: Propuesta Regulatoria "**Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones**" Pág. 11 Consultada el 23 de junio de 2016 en: https://www.crc.com.gov.co/recursos_usuario/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el ANEXO 1, bajo las siguientes reglas:

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

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

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

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

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

47.3. La compensación automática por parte del operador, no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de los distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado (...) ⁴⁷. (Negrilla fuera de texto)

En relación a la modificación propuesta en **literal c del numeral 47.2 del proyecto de artículo**, es preciso señalar que a los usuarios prepago, independientemente de contar o no con saldo, una vez se le remite el SMS informando el tiempo compensado por eventos de llamadas caídas, el mismo puede ser utilizado de manera inmediata, con lo cual se estaría alineado con la propuesta.

La misma circunstancia se predicaría del usuario postpago que ya hizo uso de su cargo fijo mensual y sea compensado. Tendría acceso inmediato al consumo del tiempo compensado. Sin embargo, la propuesta resulta compleja para los usuarios postpago que aun cuentan con saldo ya que los sistemas de esta compañía no cuentan con la capacidad para diferenciar o dar prelación al tiempo compensado frente al tiempo incluido en el cargo fijo mensual.



⁴⁷ Ver: Propuesta Regulatoria "Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones" Pág. 12 Consultada el 23 de junio de 2016 en: https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

Conforme a lo expuesto, encontramos que no es cierto que con la imposición de dicha obligación, no se esté ante una modificación de fondo al proceso de compensación automática, ya que existe una imposibilidad técnica para poder dar acceso inmediato al tiempo compensado a los usuarios pospago que cuenten con tiempo disponible de su cargo fijo mensual. Los sistemas hacen una sumatoria de tiempo incluido en el cargo fijo, con el compensado, sin que sea posible discriminar dentro de la bolsa total de minutos cuales corresponden a uno o a otro.

3.26. Comentarios al artículo 48 - Pago Oportuno.

“(...) 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 (...)”⁴⁸. (Negrilla fuera de texto)

Tal y como se expuso en el punto de suspensión del servicio en el documento soporte, consideramos que la propuesta de la CRC frente al no cobro de cargos por reconexión, parte de premisas erradas e infundadas, como la de la presunta penalidad del PRSTM al usuario y al desconocimiento de costos y procesos indirectos que son necesarios para la reconexión, como la contratación de tropas para atender las reconexiones en sitio, los cuales no forman parte del servicio propiamente dicho y por consiguiente mal se haría en incluirlas en los cargos fijos mensuales, cuando quiera que se trata de costos eventuales que sólo aplican por demanda del usuario y que no están asociados de manera directa con la prestación del servicio. Por ello, solicitamos a la CRC que se elimine esta propuesta y se mantenga la posibilidad actual de cobro por reconexión.

De igual manera, resulta inconveniente que se consagre la prohibición de envío de factura y cobro de cargos fijos mensuales a los usuarios cuyo servicio se encuentre suspendido por mora, toda vez que dicha circunstancia no tiene por sí misma, la vocación de extinguir el contrato de prestación de servicios, de tal manera que no obstante dicho incumplimiento en la obligación de pago, no afecta la causación y cobro de futuros cargos fijos, mientras el contrato se encuentre vigente. Adicionalmente,

⁴⁸ Ver: Propuesta Regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones” Pág. 12 y 13 Consultada el 7 de julio de 2016 en: https://www.crc.com.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

se debe tener en cuenta que sin perjuicio de la suspensión por mora en el pago, el usuario cuenta con algunas otras funcionalidades, como la posibilidad de recibir llamadas en su móvil, lo cual implica costos generados por el usuario con ocasión de la mora, que el operador está en derecho de recuperar, como por ejemplo los costos asociados al acceso al recurso de numeración, licencias, posibilidad de acceder a los mecanismos de atención, entre otros. Se trata de una propuesta que desincentiva el cumplimiento de la obligación de pago radicada en cabeza del usuario, que debe ser eliminada del presente proyecto regulatorio.

3.27. Comentarios al artículo 50 – No procede el cobro.

“(…) ARTÍCULO 50. NO PROCEDE EL COBRO. Cuando se den eventos de fuerza mayor o caso fortuito, como desastres naturales o hecho terroristas, que impidan que el servicio sea prestado, el operador no puede cobrar por el tiempo en que el servicio fue interrumpido (...)”⁴⁹

Solicitamos a la CRC aclarar que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1523 de 2012, así como en la Resolución CRC 4972 de 2016, que esta excepción de cobro por servicios, sólo aplica en el evento en que los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, como desastres naturales o hecho terroristas, hayan sido declarados mediante acto administrativo expedido por la autoridad competente. De lo contrario, la misma regulación estaría consagrando mecanismos para la evasión de pago de cargos fijos mensuales, al dejar librado al usuario el criterio de establecer que es o no es caso fortuito o fuerza mayor. Ello, atendiendo a que se debe tratar no de cualquier evento de caso fortuito y/o fuerza mayor, sino de aquellos que puntualmente impidan la prestación de servicios.

3.28. Comentarios al artículo 51 - Factura de servicios.

“(…) ARTÍCULO 51. FACTURA DE SERVICIOS. El usuario encontrará en su factura la siguiente información, discriminada según aplique para cada servicio prestado:

- a. Unidad de consumo y su precio.
- b. Número de unidades consumidas en periodo de facturación (Si contrató servicios empaquetados, el precio individual de cada servicio y su consumo de manera separada).
- c. Período de facturación, indicando claramente su fecha de corte.
- d. Fecha de pago oportuno.
- e. Valor pagado en factura anterior.
- f. Servicios adicionales.
- g. Sumas que debe y los intereses causados.

⁴⁹ Ver: Propuesta Regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones” Pág. 13 Consultada el 7 de julio de 2016 en: https://www.crc.com.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

h. Medios de atención al usuario.

i. Información de contacto (al menos: nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) de la Entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de sus servicios, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio, si se trata de servicios de telefonía y datos; y la Autoridad Nacional de Televisión, si se trata del servicio de televisión.

j. Derecho a no pagar sumas que sean objeto de reclamación, si la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) es presentada antes de la fecha de pago oportuno hasta que la misma sea resuelta.

Cuando el usuario tenga un plan diferente a consumo ilimitado; adicional a lo anterior encontrará en su factura:

- a. Unidades incluidas en el plan.*
- b. Precio de cada unidad adicional al plan.*
- c. Adicionalmente para los servicios de telefonía fija (para cada llamada): fecha y hora, número marcado, duración, precio total y ciudad de destino.*

Cuando el usuario consuma SMS en su factura encontrará el valor total del consumo, su precio unitario y el número de SMS cobrados en el periodo de facturación. Sólo podrán facturarse aquellos SMS de los cuales se tenga confirmación de recibo en la plataforma de la red de destino.

Cuando el usuario contrate la prestación de contenidos y aplicaciones, en su factura encontrará de manera separada el cobro de los mismos y la relación de la siguiente información: clase de servicio prestado, fecha y hora, nombre del prestador del servicio, número o código corto utilizado y valor a pagar.

Cuando el usuario realice consumos bajo las modalidades pague por ver –PPV-, video por demanda –VOD-, encontrará en su factura la fecha y hora en que realizó cada uno de ellos.

Cuando el usuario adquiera servicios adicionales que tengan costo, su precio debe aparecer por separado en la factura.

En caso que le sean aplicados, el usuario encontrará en su factura los montos correspondientes a los subsidios (...)50". (Negrilla fuera de texto)

Tal y como se sustentó previamente al comentar el documento soporte, ninguna de las experiencias internacionales reseñadas por la CRC, exige la discriminación de costos de los servicios incluidos en

⁵⁰ Ver: Propuesta Regulatoria "Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones" Pág. 13 y 14 Consultada el 7 de julio de 2016 en: https://www.crc.com.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

una oferta empaquetada. Se limitan, como a la fecha lo exige la misma Resolución CRC 3066 de 2011, a exigir que el usuario pueda conocer el valor de cada uno de los servicios individualmente considerado para que pueda establecer los beneficios del paquete. Por ello, solicitamos que frente al literal b de la presente propuesta de artículo se aclare que se debe dar acceso al costo por servicio, de ser contratado de forma individual por el usuario, para que mediante una operación aritmética básica, este pueda establecer los beneficios de la adquisición de ofertas empaquetadas vs la sumatoria de servicios individuales.

En relación a los SMS, en la propuesta se pasa por alto que algunos usuarios cuentan con acceso a servicio de SMS dentro de su cargo fijo mensual e igualmente, que existe la posibilidad de adquisición de paquetes de SMS, casos en los que no sería posible entrar a discriminar el precio unitario y valor de consumo, ya que el mismo se encontraría implícito en el Cargo fijo mensual. Por otro lado, resulta importante que la CRC contraste todos estos nuevos requerimientos con la necesidad de simplificar el intercambio de información con el usuario. Consideramos que la información adicional debería estar disponible en caso de solicitud del usuario, evitando añadir complejidad a la factura.

3.29. Comentarios al artículo 64 – Trámite de Portación.

“(…) ARTÍCULO 64. TRÁMITE DE PORTACIÓN. El usuario podrá elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación. El plazo máximo de portación será de 2 días hábiles a partir del 1 de enero de 2017, 1 día hábil a partir del 1 de enero de 2018 y dentro del mismo día a partir del 1 de enero de 2019 (...)⁵¹”.

La CRC afirma en el documento soporte, que el problema en relación a la portabilidad numérica, recae en el desconocimiento del procedimiento para llevarla a cabo por parte de los usuarios. A página 87 del documento, expresamente reconoce que: *“(…) los resultados obtenidos en el desarrollo de los estudios de Psicología del Consumidor, identifican un alto nivel de desconocimiento frente al procedimiento de portabilidad (...)⁵²”*, más no problemáticas asociadas a los tiempos que para llevarlo a cabo, se encuentran previstos en la Resolución CRC 2355 de 2010 y que conforme al análisis comparado que hace la Comisión, no es un asunto relevante, si se tiene en cuenta que del análisis se evidencia la inexistencia de tendencias frente a la reducción de tiempos en el contexto internacional, todo lo cual pone en entredicho la alegada conveniencia y oportunidad de la modificación de estos plazos.

En efecto, en relación con los plazos aplicados para portabilidad en el contexto internacional, la CRC informa lo siguiente:



⁵¹ Ibidem, pág. 16.

⁵² Ibidem, pág. 87.

“(...) En cuanto al plazo de portación que hoy en día se encuentra vigente, a continuación se presenta brevemente un contexto internacional respecto de este período en particular.

- *En relación con los países vecinos, Ecuador estableció el tiempo de portación en 24 horas, al igual que Perú que pasó de siete (7) días a un (1) día, a mediados del año pasado, sin costo para los usuarios. Así mismo, en Panamá se realiza el proceso en un (1) día. En Brasil dicho proceso tarda tres (3) días.*
- *En el documento “The Consumer Benefits of Efficient Mobile-Number-Portability Administration” de Hal J. Singer¹²⁴, afirma que para los ciudadanos de los Estados Unidos de Norteamérica, reducir los tiempos de portación ha implicado grandes ahorros en dinero¹²⁵.*
- *En el mencionado documento se indica que el régimen de PNM en los Estados Unidos es uno de los más eficientes. Para 2008, la portación tomaba dos (2) horas, en comparación con los dos (2) días en el Reino Unido, cinco (5) días en Alemania y veinte (20) días en Italia. Respecto de los costos para el usuario final, para la Unión Europea la media en ese momento era de €32.2 versus menos de US\$1 para Estados Unidos, valor éste último, absorbido por los proveedores.*
- *En respuesta a las directivas de la Unión Europea, a partir de mayo de 2011 el período para realizar la portación en los países de la eurozona no debe superar un día¹²⁶.*
- *Para los países de la Unión Europea, el año anterior se reportaron¹²⁷ tiempos de portación que oscilaban entre quince (15) minutos (Eslovenia), una hora (Malta), de 4 a 16 horas (España, Holanda, Italia, Portugal), uno y dos días (Chipre, Hungría, Irlanda, Latvia), tres (3) días (Francia, Grecia, Luxemburgo), cinco (5) días (Montenegro), hasta nueve (9) días (Suiza). En cuanto a los costos de portación, para la mayoría de los países europeos se presentaban en cero pero para algunos países los valores eran relativamente altos, tales como los casos de Austria €19, Alemania €27, Eslovaquia €4 y Montenegro €3.5. (...)”⁵³*

Por ello creemos que los esfuerzos de la CRC, en el marco del proyecto que se discute, no deben ir encaminados a la reducción de los tiempos regulatorios para surtir el proceso de portabilidad, sino en simplificar la información que sobre el particular se le suministra al usuario, con el propósito de garantizar la identidad entre el problema detectado y la solución propuesta para el mismo. Máxime, si se tiene en cuenta que como lo advierte *la misma Comisión: “(...) en el tema de portabilidad, el hecho*

⁵³ Ver: Documento Soporte Propuesta Regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones” Pág. 92 Consultada el 7 de julio de 2016 en: https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Documento_Soporte_RPU_2016.pdf

que varios usuarios hayan manifestado no tener claro el procedimiento de la portabilidad puede identificarse como barrera (...)⁵⁴”.

3.30. Comentarios al artículo 68 – SMS enviados desde Internet.

“(…) ARTÍCULO 68. SMS ENVIADOS DESDE INTERNET. Los SMS que son enviados desde Internet a un teléfono móvil no pueden ser cobrados al usuario (...)⁵⁵”.

Consideramos que la redacción propuesta es desafortunada, en la medida que no es claro si el mensaje no genera costo, para el remitente o para el receptor. Por ello, solicitamos tener en cuenta la regla vigente para el efecto en el artículo 104 de la resolución CRC 3066 de 2011, en el sentido de establecer que el mensaje será gratuito para el remitente y cobrado al receptor, previa aceptación del mismo.

3.31. Comentarios al artículo 88 – PQR y el pago.

“(…) 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 (...)⁵⁶”.

Solicitamos respetuosamente incluir en el texto propuesto la posibilidad de suspensión del servicio por no pago, ya que dicha circunstancia no riñe en forma alguna con el derecho del usuario de formulación de PQR y por el contrario, sirve de mecanismo para evitar cadenas de reclamaciones con el fin de evadir o dilatar el pago de cargos fijos mensuales posteriores. La CRC debe tener en cuenta que

⁵⁴ Ibidem, pág. 90

⁵⁵ Ver: Propuesta Regulatoria “**Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones**” Pág. 17 Consultada el 7 de julio de 2016 en: https://www.crc.com.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

⁵⁶ Ver: Propuesta Regulatoria “**Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones**” Pág. 22 Consultada el 7 de julio de 2016 en: https://www.crc.com.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf



prohibir la suspensión del servicio por no pago, puede traducirse en incentivos al usuario para no honrar sus obligaciones contractuales con el PRSTM. Para ello, proponemos la siguiente redacción:

“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, **para evitar que proceda la suspensión del servicio**. 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”

3.32. Comentarios al artículo 89 – Recursos para telefonía y datos.

“(…) ARTÍCULO 89. RECURSOS PARA TELEFONÍA Y DATOS. Cuando el operador de servicios de telefonía y/o de datos, no resuelva a favor del usuario la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) que ha presentado el usuario tiene derecho a **solicitar dentro de los 10 días siguientes a que le sea notificada la decisión**, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).

En el momento en que el operador dé respuesta a la PQR deberá informarle al usuario, el derecho que tiene de presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación.

El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención. Si lo presenta por escrito esto es en medio físico o electrónico, el operador le suministrará en la oficina física o a través de la página web, según corresponda, un formato (Anexo 2) en el que el usuario podrá escoger si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación.

Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador le preguntará si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia.



Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- para que resuelva el recurso de apelación (...)57". (Negrilla fuera de texto)

Solicitamos aclarar las razones por las cuales se está ampliando el término con el que cuenta el usuario para presentar recursos en vía administrativa. De igual manera solicitamos se nos informe las razones por las cuales no se extendió el plazo otorgado al PRST para el envío de los expedientes a la SIC, para efectos del agotamiento del recurso de apelación.

3.33. Comentarios al artículo 93 – Requisitos de los 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:

(...)93.5. La identidad del usuario debe ser verificada por el operador a través de mecanismos confiables de autenticación (...)58". (Negrilla fuera de texto)

El derecho de petición, es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política. Derecho fundamental que fue reglamentado mediante la Ley estatutaria 1755 de 2015. En la mencionada Ley se incluyen los requisitos para su formulación, dentro de los cuales no se encuentra la validación de identidad del peticionario, por lo cual con la inclusión de la validación de identidad mediante mecanismos de autenticación supone una modificación de la mencionada Ley estatutaria. Así las cosas, sugerimos respetuosamente la eliminación del numeral 93.6 de la propuesta de artículo.

3.34. Comentarios al artículo 95 – Línea telefónica

"(...) 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.

⁵⁷ Ver: Propuesta Regulatoria "Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones" Pág. 22 y 23 Consultada el 7 de julio de 2016 en: https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

⁵⁸ Ver: Propuesta Regulatoria "Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones" Pág. 22 y 23 Consultada el 7 de julio de 2016 en: https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf



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 (...)⁵⁹. (Negrilla fuera de texto)

Esta obligación es excesiva en tanto desconoce que muchas veces las llamadas se interrumpen o caen por problemas del usuario o incluso por su voluntad. Por ello sugerimos eliminar esta obligación. En el mismo sentido, existe una imposibilidad de tipo técnico para establecer cuando la llamada se cae o es terminada por el usuario, lo cual genera cargas excesivas a los PRST, quienes se verían avocados a devolver, innecesariamente, la totalidad de llamadas que se interrumpen en sus líneas de atención.

3.35. Comentarios al artículo 96 – Página Web.

(...) 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) (...)⁶⁰.

Consideramos inconveniente la inclusión del correo electrónico para la radicación de PQR y su divulgación mediante el portal Web, ya que la regulación actualmente impone la obligación de contar con el formulario de presentación de PQR en el portal web del PRSTM, de tal manera que siempre será más eficiente para el usuario radicar su PQR directamente en el portal web del operador, que acceder al mismo para conocer una dirección de correo electrónico.

⁵⁹ Ver: Propuesta Regulatoria ***"Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"*** Pág. 22 y 23 Consultada el 7 de julio de 2016 en:

https://www.crcm.gov.co/recursos_usuario/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf

⁶⁰ Ver: Propuesta Regulatoria ***"Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"*** Pág. 22 y 23 Consultada el 7 de julio de 2016 en:

https://www.crcm.gov.co/recursos_usuario/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf



Adicionalmente, se debe tener en cuenta que la regulación ya prevé suficientes mecanismos de atención por medios electrónicos, tales como portal web y redes sociales, por lo cual resulta excesivo imponer el correo electrónico, como un nuevo mecanismo de atención a los usuarios.

3.36. Comentarios al artículo 98 - SMS “QUEJA” AL 85432.

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

a. Dentro de los 5 minutos siguientes al envío del SMS, el operador le deberá confirmar al usuario que ha recibido su solicitud, para lo cual le enviará un SMS que dirá “ ha recibido su solicitud de atención, lo llamaremos a más tardar dentro del día calendario siguiente para conocer el detalle de su queja”

b. A más tardar el día calendario siguiente, el operador llamará al usuario para conocer el detalle de su queja, realizar el registro de su solicitud y asignarle el CUN.

c. Si el operador realiza 3 intentos en intervalos de tiempo de mínimo 30 minutos, y el usuario no responde su llamada, le enviará un SMS o le comunicará a través del buzón de mensajes de voz dicha situación y dará por cerrada su solicitud.

d. El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido por falta de pago (...) ⁶¹”

El SMS Queja, como mecanismo de atención obligatorio, está consagrado actualmente, en el numeral 11 del artículo 11 de la Res. CRC 3066 de 2011, en los siguientes términos:

“(…) 11.11. Los proveedores del servicio de telefonía móvil deberán informar a sus usuarios sobre la posibilidad que tienen del envío de un **mensaje corto de texto SMS al código 85432 con la palabra “QUEJA”** con el fin de que el proveedor los contacte a más tardar al siguiente día calendario para que el usuario pueda presentar una queja o reclamo (...)”.

En varias oportunidades, COMCEL ha solicitado a la CRC eliminar esta exigencia, debido a su bajo nivel de efectividad. Sobre la efectividad de este mecanismo de atención a los usuarios en el año 2015, para el caso de COMCEL las cifras relevantes son las siguientes:

⁶¹ Ver: Propuesta Regulatoria “Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones” Pág. 25 Consultada el 8 de julio de 2016 en:

https://www.crcm.gov.co/recursos/user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf



SMS QUEJA 85432 - 2015					
FECHA	CANTIDAD DE SMS ENVIADOS	CANTIDAD DE SMS		QUEJAS RADICADAS	% QUEJAS EFECTIVAS
		RECIBIDOS CON LA PALABRA QUEJA	% SMS RECIBIDOS		
Enero	10.700.976	60.025	0,56%	32.377	0,30%
Febrero	10.700.980	53.231	0,50%	29.208	0,27%
Marzo	10.700.983	57.303	0,54%	30.176	0,28%
Abril	10.998.982	59.847	0,54%	33.881	0,31%
Mayo	10.998.982	54.314	0,49%	24.080	0,22%
Junio	10.998.977	50.429	0,46%	19.288	0,18%
Julio	10.924.951	48.873	0,45%	19.838	0,18%
Agosto	10.924.947	50.907	0,47%	23.043	0,21%
Septiembre	10.158.501	40.446	0,40%	1.067	0,01%
Octubre	10.168.722	47.827	0,47%	2.197	0,02%
Noviembre	10.297.398	40.753	0,40%	5.213	0,05%
Diciembre	10.940.041	39.512	0,36%	5.468	0,05%
TOTAL	123.514.440	603.467	0,47%	225.836	0,18%

Conforme a la tabla, para el caso de COMCEL, en 2015 sólo el **0.18%** de los usuarios a los que se les envió el SMS, presentaron una PQR. Teniendo en cuenta que las PQR que se atienden por este canal no superan ni siquiera el 1% del total de PQR formuladas por los usuarios a COMCEL, solicitamos respetuosamente a la CRC, eliminar este mensaje en la propuesta regulatoria.

3.37. Comentarios al artículo 99 – Calidad en la atención

“(…) 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.

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

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

b. Comunicación con el usuario: el 100% de los usuarios debe recibir atención personalizada antes de finalizado el día calendario siguiente al envío del SMS con la palabra "QUEJA" (...) ⁶²

Sobre este particular, es necesario manifestar que no encontramos en los documentos publicados ningún análisis y/o estudio desarrollado por la CRC o por la SIC, que dé cuenta de la pertinencia y conducencia de aumentar los umbrales de los indicadores de atención a usuarios consagrados en la resolución CRC 3066 de 2011, por lo cual consideramos no sólo infundada, sino altamente inconveniente dicha propuesta modificatoria.

Se trata de una propuesta que desconoce el elevado nivel de exigencia de los indicadores actualmente consagrados en la Resolución CRC 3066 de 2011 y los esfuerzos desplegados por los PRST, para garantizar la adecuada y oportuna atención de sus usuarios, así como los crecientes niveles de satisfacción de los usuarios frente a la atención por estos canales. Desconoce igualmente que se trata de medidas que generan desincentivos a la implementación de estrategias de habilitación de canales de autogestión, ya que tácitamente se promueve o privilegia la atención presencial.

⁶² Ver: Propuesta Regulatoria "*Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones*" Pág. 25 Consultada el 8 de julio de 2016 en:

https://www.crc.com.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Proyecto_resol_nuevo_RPU.pdf



Finalmente, se debe tener en cuenta que la Circular Única de la Superintendencia regula estos indicadores de atención a los usuarios, resultando necesaria la concurrencia de dicha entidad en este proceso regulatorio, para garantizar seguridad jurídica a los PRST, frente a los umbrales aplicables a la medición de los mismos tanto en la Circular Única de la SIC y el RPU próximo a expedirse.

Como consecuencia de ello, ponemos en consideración de la CRC la **propuesta alternativa tanto para las las oficinas presenciales, como para la línea de atención** de mantener los indicadores actuales, basados en: (i) Apoyo de la CRC, para que a través de la regulación se propenda por el uso de canales virtuales de auto atención, acompañando la estrategia para que no exista tiempo de espera y puedan realizar sus trámites desde la comodidad de su hogar/oficina/ dispositivo móvil o computador a través de canales virtuales; (ii) Costo Operativo Innecesario; y (iii) Continuamente estamos monitoreando la satisfacción del cliente en cuanto a nuestros tiempos de atención.

En virtud de lo anteriormente expuesto, manifestamos nuestros comentarios, esperando que sean de recibo y aporten al trámite regulatorio que se adelanta.

Cordial saludo



SANTIAGO PARDO FAJARDO

Vicepresidente de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales