

Sugerencias proyecto de resolución protección de usuarios de telecomunicaciones.

ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES.

2.5. RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA.

Para el numeral 2.5 se tiene un listado de ítems como son: celebración del contrato, de la activación de los servicios, entre otros de los cuales se deben guardar evidencias por parte del operador de lo cual es importante incluir dentro del listado ítems, el punto de la compensación por fallas en la prestación del servicio debe considerarse para la recolección de la evidencia ya que hay operadores (prestadores) que asumen que la compensación no requiere notificación y le dan un trámite por fuera de la regulación, es decir no lo consideran como PQR.

TITULO II.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 4. DERECHOS.

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

Para el anterior numeral es importante establecer canales, mecanismos, métodos y/o procedimientos para que se notifique a los usuarios sobre los cambios tarifarios y que puedan expresar y registrar su aceptación con el fin de que tengan el pleno conocimiento ya que no establecer ciertos criterios para ello da lugar a estrategias de omisión o vulneración del derecho de los usuarios a conocer las alzas y o cambios en la tarifa

TITULO III.

DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

CAPÍTULO I.

CONTRATO

ARTÍCULO 6. CONTENIDO PROHIBIDO.

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

Es importante aclarar a que hacen referencia con el punto ya que en la práctica quienes llevan pruebas en su perjuicio son los operadores y es a quienes se trata de proteger por cuanto existen manipulación no solo de pruebas sino también de evidencias por parte de vendedores y de contratistas o terceros autorizados en la venta y revisiones técnicas requeridas,

CAPÍTULO II.

CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA

ARTÍCULO 12. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS FIJOS.

En caso de que el usuario acepte la cláusula de permanencia se sugiere que se tenga como opción, la de pactarla con el tiempo o meses q podría durar la permanencia mínima o que esta sea el mismo tiempo en q se difiere el valor del cargo por conexión y no necesariamente un año para ello.

TITULO IV.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CAPÍTULO I.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ARTÍCULO 35. TARIFAS.

El artículo indica que: ***Cualquier modificación a la tarifa, requiere de la aceptación previa y expresa del usuario;*** se sugiere que la aceptación debería registrarse por escrito y firmada o grabada si es telefónicamente puesto que dejar el texto de la cláusula que la aceptación es previa y expresa no especifica ni aclara como deben proceder las empresas dando oportunidad para interpretaciones que pondrían en riesgo a los usuarios haciéndolos vulnerables.

ARTÍCULO 36. SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS.

Se sugiere que siempre que en la resolución se indique que se entrega copia del contrato esta debería indicar q es obligatoria para las empresas sin importar el tipo de servicio que se presta ya q algunas empresas omiten la entrega y cuando se reclama presentan excusas tales como que no lo tienen en sistema x lo tanto esto debe ser obligatorio y en caso de no realizar la entrega del mismo en un término corto pero prudente debería dar lugar al término del contrato de manera unilateral sin lugar a sanciones al usuario x los posibles errores q se puedan presentar al inicio de la prestación del servicio tales como aplicación de diferentes planes a los pactados, tarifas entre otros.

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).

ARTÍCULO 42. VELOCIDAD DE ACCESO A INTERNET.

Para los 2 artículos anteriores se sugiere que los usuarios tengan la libertad de medir las megas en distintas páginas de internet diferentes a las de la misma compañía ya que cuando no están entregando lo contratado se excusan en sus respuestas que no es procedente la consulta de las megas en páginas diferentes a las de la compañía prestadora negando a los usuarios sus reclamaciones como si los instrumentos de medida solamente podrían ser los suministrados por la misma compañía dando imagen de poca transparencia o que se tengan para los usuarios por lo menos 2 alternativas para la validación de megas siendo 1 diferente a la página de la compañía ya que esto es parte de la recopilación de pruebas de parte del usuario para su defensa a la hora de presentar sus reclamaciones.

SECCIÓN 4. CONSUMO

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

Los minutos y segundos de las llamadas realizadas a números elegidos no deberían contemplarse en la cuenta total de prepago y postpago ya que al conteo total de minutos o segundos puede afectar los minutos pagados por el plan cuando es abierto es decir que se llega al total de minutos contados considerándose los minutos gratuitos de llamadas a elegidos.

TITULO V.

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

CAPÍTULO I.

TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS

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

85.3. Recurso:

Se sugiere que debería de considerarse entre los temas de negativa también la compensación y temas relacionados con la calidad en la prestación del servicio, o inconformidades en las revisiones técnicas, con el fin de no dar lugar a que las empresas limiten los recursos a los temas descritos en el numeral 85.3

ANEXO 1.

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

1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE RED

1.1. Condiciones para la determinación de la compensación

iii. Falta de disponibilidad del servicio, en la que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a 48 horas luego de detectarse la interrupción. Salvo los eventos de fuerza mayor y caso fortuito.

Para el anterior numeral del anexo se sugiere que no se debería permitir tanto tiempo en la falta de disponibilidad del servicio ya que superar más de 6 horas es demasiado tiempo si se observan los perjuicios que puede causar la falta de disponibilidad del servicio considerando que hoy día la internet en especial es una herramienta no solo de comunicación sino también de trabajo para muchas personas por lo que debe existir una compensación y las 48 horas solo aplique cuando es fortuito y de fuerza mayor para el operador, de lo contrario se dejaría la puerta abierta a los abusos y o posibilidades de limitar de manera premeditada la prestación de los servicios y se estaría en contradicción del derecho constitucional de la prestación del servicio de manera permanente y de calidad. Respecto del servicio de telefonía móvil se pondría en riesgo la compensación por la mala calidad de la señal lo cual no se está contemplando.

En el artículo se menciona que se debe de informar a la CRC mensualmente los casos donde se realizan las compensaciones, también es necesario para fortalecer el control que también se dé reporte a la superintendencia y que tal informe incluya las solicitudes de compensación negadas a los usuarios cuando se presenten tales solicitudes con la justificación o motivo por el cual no se realizó o se negó la compensación, como también los tiempos en los que no se prestó el servicio a los usuarios.