Bogotá, 12 de agosto del 2016.

Doctor
GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA
Director
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Calle 59 A bis #5-53 Piso 9
Email: rpu@crcom.gov.co
Email: atencion.cliente@crcom.gov.co
Ciudad

Asunto: Proyecto regulatorio Régimen de Protección a Usuarios

Respetado Doctor Arias,

Dentro de la oportunidad prevista, se presentan las observaciones al proyecto regulatorio del asunto, por parte de TigoUne, Edatel y ETP, adjuntos a la presente comunicación, en la que se resalta los siguientes tópicos:

1. La CRC en el documento de soporte resalta una mejora en la relación cliente - usuario, en esa medida se solita evaluar adecuadamente el impacto que podría traer la revisión de las actuales obligaciones establecidas en la Resolución 3066 del 2011.

2. Como más adelante se detalla, la propuesta regulatoria puede generar barreras que consideramos la CRC debe cuidadosamente revisar, entre otros aspectos, se hace un llamado a fomentar la competencia sana de la industria, y a evitar la intervención en materias que puedan implicar la insostenibilidad de la misma, o generar falta de seguridad jurídica por la inclusión de disposiciones que le corresponden a otras autoridades.

3. Se observa además que la propuesta de cambio de indicadores generaría un alto impacto en la operación, por el dimensionamiento operativo requerido. En este aspecto, no se evidencia un estudio que sustente cuales son los beneficios para el usuario con el cambio propuesto. Adicionalmente, como se desarrollará más adelante, los PRST nos veríamos impedidos en adoptar una solución real, si se imponen tiempos de atención mínimos o máximos, lo cual va en contra de los criterios de oportunidad y pertinencia en la atención a los usuarios.

4. Para conocimiento de la Comisión, se remiten de manera confidencial algunos datos de costos e información de la operación de TigoUne para que sirva de insumo en el marco del procedimiento regulatorio. Se solicita mantener reservada y en cuaderno separado la información respectiva.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

5. Se solicita antes de la adopción de proyecto regulatorio, contemplar el escenario económico y financiero nacional y global, para que las medidas que pretenda adoptar sean acorde con dicha realidad, y ajustadas a un adecuado análisis costo-beneficio.

Agradecemos la oportunidad brindada para efectuar los comentarios de la industria, y en especial se reconoce como positivo la ampliación de los tiempos otorgados, y la metodología desplegada a través de la apertura de espacios de participación en mesas de trabajo, que en conjunto ha sido beneficioso para la comprensión del proyecto por todos los actores.

Atentamente

JAIME ANDRÉS PLAZA FERNÁNDEZ
Vicepresidente de Regulación TigoUne

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

CONTENIDO

1. COMENTARIOS GENERALES 4
1.1 CRC EVIDENCIA UNA MEJORA EN LA RELACIÓN CLIENTE USUARIO 4
1.2 BARRERAS QUE PUEDEN OCASIONAR LOS CAMBIOS REGULATORIOS PROPUESTOS ... 7
1.2.1 La CRC debe fomentar la competencia sana de la industria TIC 7
1.2.2 Insostenibilidad del sector por imposibilidad de aumentar tarifas anualmente 8
1.2.3 Falta de seguridad jurídica por incluir disposiciones que le corresponden a la Autoridad de Datos Personales y al Ministerio de Salud 8
1.2.4 Alto impacto en la operación por el dimensionamiento requerido para el cumplimiento de los indicadores 10
2. COMENTARIOS ESPECÍFICOS 12
Del documento amarillo: 12
Sobre la propuesta de Resolución: 20
3. PROPUESTAS 45
4. ANEXO SOBRE COSTOS REGULATORIOS – CONFIDENCIAL 47

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

1. COMENTARIOS GENERALES

En buen momento la CRC presenta el proyecto de nuevo régimen de protección de usuarios en orden a actualizar y simplificar las reglas orientadas a fomentar un mejor servicio para todos los ciudadanos que usan servicios de telecomunicaciones.

Este valioso esfuerzo debe incidir en establecer reglas uniformes aplicables para los operadores que presenten servicios de telecomunicaciones, indistintamente que estos presten todos los servicios regulados o solo una porción de los mismos.

A continuación presentamos los comentarios sobre los diferentes aspectos del proyecto regulatorio, seguidamente, se presentan propuestas y solicitudes de revisión con el propósito de lograr la expedición de un régimen de protección a usuarios coherente para los retos actuales y futuros que enfrentan los mercados de comunicaciones.

1.1 CRC EVIDENCIA UNA MEJORA EN LA RELACIÓN CLIENTE USUARIO

De acuerdo con datos de la CRC, los servicios de telecomunicaciones experimentan una creciente tendencia positiva en la calificación general de los usuarios, algunos datos referidos sobre los servicios de telecomunicaciones, muestra que los servicios de telefonía fija y TV por suscripción son los mejores calificados (en TV suscripción 9,3 un 20% más que en 2014), a su vez para el caso del servicio móvil pospago se registra una mejoría del 13% (calificación del 7,8).

Esta calificación de los usuarios, no solo muestra que la senda regulatoria y el esfuerzo de los operadores ha valido la pena para lograr altos estándares en materia de protección a los usuarios.

Es de resaltar que los servicios TIC cuentan con un baremo alto de calidad en relación con el cliente, comparado con otros servicios públicos a disposición de los usuarios (servicios domiciliarios como el de energía eléctrica, acueducto o saneamiento básico, servicios financieros, servicios estatales, entre otros), e incluso contrastado con los estándares de atención de las instituciones integrantes del Estado Colombiano.

Frente a éste último aspecto, conforme con datos de la misma CRC en su documento de soporte que dentro "*de los países europeos analizados por Cullen International, en el reporte publicado por Pierrre- Yves - Potelle en el 2014, sobre disponibilidad de medios de atención y su costo, **el único país que tiene regulación respecto al primer aspecto es Italia**, en donde la disponibilidad del servicio ha sido regulada por AGCOM116, en el sentido de haber impuesto la obligación de un servicio de atención universal para Telecom Italia - telefonía fija-, dentro de lo cual están contemplados horarios de atención. La autoridad regulatoria también ha establecido indicadores de calidad para garantizar la adecuada atención a los usuarios*" (negritas añadidas).

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

En benchmarking adelantado por Asomóvil y remitido en el año 2014 a la CRC se evidenció los altos niveles de exigencia regulatoria en materia de atención por medio telefónico, comparativamente con otros países.

	País	Exigencia regulatoria de nivel de servicio	Nivel de exigencia
América Latina	Colombia	Red fija y móvil: 80% de las llamadas contestadas en 20s	
	Argentina	Red fija y móvil: 100% de las llamadas contestadas en 300s	
	Brasil	Red fija y móvil: 100% de las llamadas contestadas en 60s	
	Chile	Red fija y móvil: 100% de las llamadas contestadas en 45s (proyecto de ley en trámite)	
	Perú	Red fija y móvil: 80% de las llamadas contestadas en 15 minutos (900s)	
Otros países	Italia	Red fija: 100% de las llamadas contestadas en 70s 45% de las llamadas contestadas en 20s Red móvil: 100% de las llamadas contestadas en 45s 55% de las llamadas contestadas en 20s	
	Israel	Red fija y móvil: 100% de las llamadas contestadas en 180s Si no consigue contestar una llamada en 180s, la empresa puede llamar al cliente en hasta 3h	
	Portugal	Red fija y móvil: 100% de las llamadas contestadas en 60s Si no consigue contestar una llamada en 60s, la empresa puede llamar al cliente en hasta 2 días hábiles	
	España	Red fija y móvil: se mide regularmente el KPI de porcentaje de llamadas contestadas antes de 20s, aunque no haya nivel mínimo de exigido por regulación para este KPI	

Construcción Asomóvil, 2014.

Hoy gracias a los esfuerzos de la CRC y de la SIC, los usuarios conocen más sus derechos[1], y especialmente conocen las herramientas para su ejercicio y reclamación. En este aspecto, entre mayor sea el conocimiento de los usuarios frente a sus derechos, correlativamente proporcional será el incremento en el número de solicitudes, quejas y reclamos que éstos presenten ante los operadores y las autoridades responsables de la protección de los usuarios.

Por ningún motivo esa correlación puede verse como discordante, por el contrario, un mayor conocimiento de los usuarios, y un incremento en la atención de los mismos a través de los

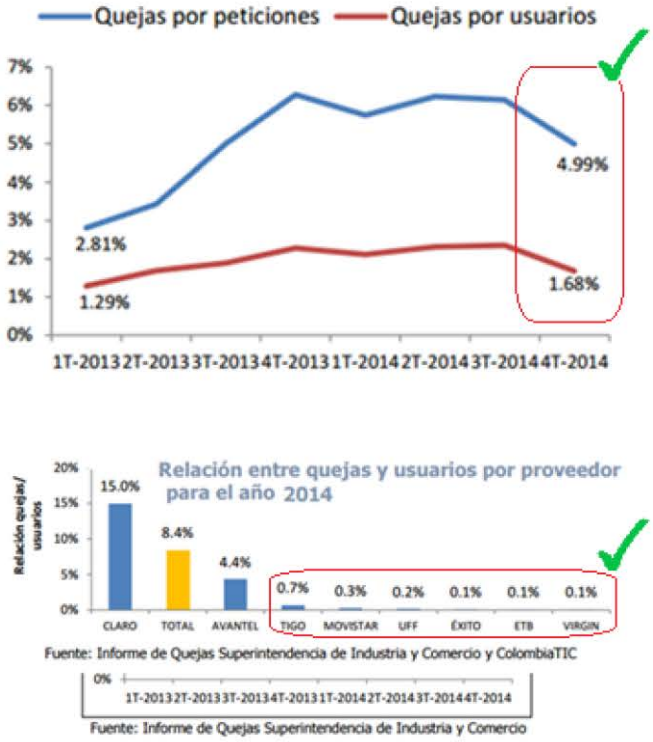
[1] Bien lo refiere la CRC: Se han identificado tres causas principales:
"i. Usuarios que presentan insatisfacción con los servicios, lo cual se ve reflejado en un aumento de ciertas quejas específicas, o
ii. El usuario es cada vez más exigente respecto de las condiciones de prestación del servicio, y por lo tanto más intolerante a las fallas. Esto puede deducirse de la alta participación que tiene la calidad en el total de quejas registradas, o
iii. Gracias a los esfuerzos de la CRC y de la SIC hoy en día los usuarios conocen más sus derechos. Si bien aún falta camino por recorrer, cuentan cada vez más con herramientas para ejercerlos, lo que sin duda ha impactado el comportamiento de las quejas.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

diferentes medios y canales, generan un positivo círculo virtuoso de protección de los usuarios en beneficio del bienestar de los mismos y de la economía en general, en garantía y efectividad de los derechos consagrados en la constitución, las leyes y la regulación de la Comisión.

Conforme con el documento de la CRC partiendo de los datos de la SIC, además, se muestra en los siguientes gráficos una tendencia a la reducción de peticiones y quejas de los usuarios, e incluso se presenta en la mayoría de operadores móviles una relación entre quejas y usuarios por proveedor menor al 1%.



Fuente gráficos: Informe Quejas SIC.
Citado por CRC en Documento Amarillo - Proyecto RPU.

Se observa entonces, como los esfuerzos regulatorios y de la industria han propugnado por mejoras sustanciales en las acciones de protección a los usuarios, de allí, que la principal misión de la CRC en el presente proyecto regulatorio sea mantener en primera instancia los estándares regulatorios actuales de protección a los usuarios, y en segundo lugar, fomentar conjuntamente con los operadores la adopción de medidas concretas para la mejora continua del servicio, tal y como se desarrollará líneas más adelante.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

1.2BARRERAS QUE PUEDEN OCASIONAR LOS CAMBIOS REGULATORIOS PROPUESTOS

No obstante se reconocen los beneficios que trae la propuesta regulatoria para la expedición de un nuevo Régimen de Protección a Usuarios, se observa en su articulado la posible generación de algunas barreras que podrían ser ocasionados con los cambios regulatorios propuestos.

1.2.1 La CRC debe fomentar la competencia sana de la industria TIC

Con alta preocupación observamos que el nuevo régimen de protección a los usuarios, propuesto, puede generar el incremento de obligaciones regulatorias que se convertirían en barreras de ingreso para nuevos competidores, y forjarían dificultades para las inversiones y el desarrollo de los actuales operadores quienes se verán imposibilitados de ofrecer una propuesta de negocio competitiva para el entorno colombiano.

No obstante, el objetivo primordial de los operadores y su razón de ser es la de prestar servicios a los usuarios, algunas de las obligaciones regulatorias propuestas, como son la de no contar con un procedimiento claro para generar incrementos tarifarios, así como la de un incremento desmedido de los indicadores de atención por fuera del promedio de cualquier industria privada o institución estatal colombiana, genera graves desincentivos para el ingreso de nuevos competidores, y lo que es más grave, restringe la innovación competitiva de los actuales jugadores.

La industria de telecomunicaciones colombiana ya cuenta con suficiente regulación e indicadores que exceden el promedio de medición, seguimiento y vigilancia en el resto de las industrias colombianas. Así mismo, ni siquiera las Autoridades Colombianas, ni las instituciones de gobierno nacional o regional, cuentan con dichos indicadores, procedimientos o medios de atención a los usuarios. Solo por poner un ejemplo, las líneas de atención de emergencia 123 no cuentan con los indicadores de atención con los que se mide a la industria TIC conforme con la regulación vigente.

El establecimiento de medidas regulatorias dirigidas a una industria, deben respetar los márgenes de posibilidad de generación de ambiente competitivo, de lo contrario, las medidas regulatorias se tornan en degenerativas para el logro de ese entorno.

Lo anterior, no quiere indicar de ninguna manera que las obligaciones regulatorias deban ir en contravía de una excelencia en la atención a los usuarios. Para lograr dicho nivel se hace necesario promover como alternativa la adopción de medidas de autorregulación o corregulación de manera que se llegue a altos estándares de atención al usuario, en un marco que asegure igualmente la competitividad de la industria TIC.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

1.2.2 Insostenibilidad del sector por imposibilidad de aumentar tarifas anualmente

Entendemos que el usuario debe conocer previamente los incrementos a su tarifa, los cuales en la actualidad son comunicados por diversos medios. No debe quedar duda que la intención de las compañías debe ser fortalecer los medios para suministrar esta información a los usuarios, que le permitirán tomar las decisiones que consideren, en ejercicio de su derecho a la libre elección de servicios de telecomunicaciones.

En este sentido, la propuesta regulatoria debería estar orientada a fortalecer los mecanismos de información previa, para que el usuario, pueda conocer las condiciones en las que quedarán sus planes contratados. Se resalta, que independiente que se den o no incrementos tarifarios, el usuario siempre tiene el derecho a gestionar su terminación voluntaria de los servicios.

En todo caso, los incrementos tarifarios anuales son indispensables para mantener el ambiente competitivo de los servicios que se prestan, que aseguran las inversiones necesarias para ofrecer un servicio de calidad y pertinencia a los usuarios.

Efectuar lo contrario, significaría condenar a la industria a su insostenibilidad, y la generación de una barrera para la inversión en el sector.

Se conoce por intervenciones hechas por representantes de la CRC en los espacios abiertos para la discusión del proyecto regulatorio en curso, que el sentido de la redacción no es el de limitar los incrementos mediante la aceptación previa y expresa por parte del usuario, sino establecer la condición de hacer expresa la obligación de información previa.

Teniendo presente lo anterior, se hace necesaria la revisión de la redacción del articulado para su ajuste conforme la necesidad de maximizar y fortalecer los mecanismos de información, así como el establecimiento de procedimientos contractuales sobre cómo se informa el aumento anual de tarifas.

1.2.3 Falta de seguridad jurídica por incluir disposiciones que le corresponden a la Autoridad de Datos Personales y al Ministerio de Salud

La Ley Estatutaria 1266 del 2008, dispone en el artículo 17 que la Superintendencia de Industria y Comercio **es la autoridad responsable** de ejercer la función de vigilancia de los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios, y la que proviene de terceros países, en cuanto se refiera a la actividad de administración de datos personales.

Para este propósito, la SIC tiene como función la de "**Impartir instrucciones y órdenes sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones de la presente ley** relacionadas con la administración de información financiera, crediticia, comercial y de servicios y la de terceros países fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación".

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

Correlativamente, en el artículo 19 de la Ley Estatutaria 1581 del 2012 se estableció que la Autoridad de Protección de Datos la ejerce la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales, quien a su vez ejercerá la vigilancia para garantizar que en el Tratamiento de datos personales, se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en dicha ley. De esta manera se le asignaron funciones específicas de velar por el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales; así como la de **impartir instrucciones sobre las medidas y procedimientos necesarios para la adecuación de las operaciones de los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento a las disposiciones previstas en la presente ley.**

Coherente con el marco institucional referido, la Ley 1581 de 2012 en el artículo 17 refirió como deberes de los Responsables o Encargados de Tratamiento **el de cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio**.

Así las cosas, no es conveniente que la CRC pretenda regular o reproducir normas que no son de su estricta competencia, y que de hacerlo, pueden generar un desorden regulatorio y dificultades de interpretación con normas expedidas por el Congreso de la República.

En virtud de lo dispuesto en la normativa de datos personales expedido en leyes estatutarias 1266 del 2008 y 1581 del 2012, es la Superintendencia de Industria y Comercio, y no la CRC, la llamada por Ley a dar las instrucciones de aplicación en temas de datos personales como Autoridad de Datos Personales competente.

Se resalta además, que el marco legal de protección de datos personales ya está dado por una Ley Estatutaria, norma que tiene el rango constitucional para reglamentar dichas disposiciones.

Efectuar lo contrario, es decir regular aspectos ya contemplados en la Ley Estatutaria y asignados por competencia a la SIC, sería referir como autoridad regulatoria que dichas normas actualmente no aplican para operadores de servicios de telecomunicaciones, afirmación que es riesgosa e impropia para el contexto normativo vigente.

Por lo anterior, se solicita de manera respetuosa abstenerse de referir instrucciones o estipulaciones regulatorias que puedan ser contrarias con el ordenamiento jurídico o con la competencia atribuida a la Autoridad de Datos Personales.

En segundo aspecto, frente a la obligación que todos los comercializadores remitan información sobre medidas correctivas frente afectaciones a la salud, de manera respetuosa, se expresa que los asuntos de salud pública son de exclusiva competencia por parte del Ministerio de Salud, por lo cual, cualquier instrucción al respecto, debe ser solicitada por dicha Autoridad competente, en virtud de las atribuciones en materia de prevención en salud o asuntos concernientes con el mantenimiento del orden público relacionado con la salud pública.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

1.2.4 Alto impacto en la operación por el dimensionamiento requerido para el cumplimiento de los indicadores

Los cambios propuestos en los indicadores, generan altos impactos en la operación de los medios de atención de TigoUne, Edatel y ETP.

La propuesta no consulta los altos requerimientos de dimensionamiento[2] de la atención que se requieren desplegar para su cumplimiento, dentro del que se contempla el proceso a través del cual se pronostica y se programan los requisitos de planificación de personal de manera que se pueda cumplir con las demandas de volumen de transacciones para alcanzar los objetivos de servicio y eficiencia.

Tampoco se contempla que para el caso de los medios de atención físicos, se requerirá de nueva infraestructura para el crecimiento del recurso humano necesario, de acuerdo con los indicadores propuestos. Las adecuaciones que deberán realizar las compañías en Centros de Experiencia y Centros de Ventas y Servicio, demandará de nuevos espacios en metros cuadrados, adecuaciones eléctricas, voz y datos, compra de nuevo mobiliario, tanto para la operación, como para los espacios de uso interno, logístico y de atención.

Adicional a lo anterior se requiere un incremento de los planes de formación e inducción, proceso que involucra para cada negocio, una cantidad de días hábiles específicos según complejidad de procesos de venta, servicio y retención, y sistemas o aplicativos habilitados para la atención y transacción a clientes.

---

[2] Conceptos a los que se hace referencia:

- **Dimensionamiento**: El dimensionamiento es el proceso a través del cual se pronostica y se programan los requisitos de planificación de personal de manera que se pueda cumplir con las demandas de volumen de transacciones para alcanzar los objetivos de servicia y eficiencia.

- **Entrenamiento**: Es un programa establecido para asegurar el conocimiento requerido por los nuevos colaboradores que ingresan al canal o asumen nuevas posiciones, permitiendo desarrollar su cargo de manera satisfactoria, a través de una malla curricular distribuidos módulos de aprendizaje con tres etapas: etapa teórico -práctica, etapa de observación y etapa de Canguro.

- **Infraestructura**: El crecimiento en recurso humano requiere ampliación de la infraestructura actual que posee la compañía en Centros de Experiencia y Centros de Ventas y Servicio, lo cual corresponde a adecuaciones eléctricas, voz y datos, compra de nuevo mobiliario, tanto para la operación, como para los espacios de uso interno, logístico y de atención . Adicional a esto, es necesario adelantar revisión de contratos, para asegurar la disponibilidad de metros cuadrados requeridos, la solicitud de recursos de inversión, elaboración de propuestas de diseño e intervención, generación de presupuestos y negociación con proveedores. El tiempo promedio de intervención de una oficina de atención existente es de mes y medio y el tiempo despliegue de un nuevo punto es de cuatro meses incluido procesos contractuales, de compras y de ejecución de obra. Por último es importante resaltar, que la intervención de obra civil en una oficina que esté habilitada para atención al público, impacta la calidad de la atención y percepción de los usuarios.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

CONFIDENCIAL

Se considera que las medidas propuestas por la CRC no son proporcionales con la realidad financiera y económica del sector, tanto en Colombia y en el Mundo, máxime si se podrían evaluar otras alternativas que si resulten idóneas, desde el costo-beneficio, para el problema regulatorio abordado. Por tanto, se solicita mantener los actuales indicadores establecidos en la Resolución 3066 del 2011.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

2. COMENTARIOS ESPECÍFICOS

A continuación referimos los comentarios específicos del documento amarillo y del proyecto de resolución publicados:

Del documento amarillo:

TEMA	COMENTARIO
LA ASIMETRÍA DE INFORMACIÓN LLEVA A TOMA DE DECISIONES NO RACIONALES La información de la que disponen los usuarios al momento de decidir debería tener la idoneidad para que sus decisiones atiendan realmente a sus necesidades.	Se está de acuerdo con el comentario trascrito, no obstante se precisa que los servicios que prestan los PRST son estrictamente regulados, por lo que toda la información que se suministra al usuario por los medios de atención o en la factura, obedece al cumplimiento de las obligaciones regulatorias dispuestas por la CRC o por las instrucciones de la SIC. Lo argüido por la CRC muestra que el impacto de la regulación dispuesta en la Resolución 3066 del 2011, tuvo aspectos que no fueron positivos para beneficiar a los usuarios. Esto, no obstante de tener connotaciones negativas, es un elemento positivo que permite la mejora regulatoria, y por dicho motivo este aspecto evaluativo reviste de importancia para la toma de decisiones en el marco del procedimiento regulatorio
FACTORES DE ELECCIÓN DEL USUARIO. De conformidad con el análisis efectuado conjuntamente con la OCDE, se observa que es un principio básico de la microeconomía que más información es mejor, ya que reduce la asimetría de la información y en teoría, puede sólo mejorar la elección. Sin embargo la economía comportamental sugiere lo contrario, al señalar que la información es un componente clave del modelado del comportamiento, y es especialmente importante dentro del dominio del consumidor, donde las decisiones habituales y mal informadas pueden ser costosas.	Se está de acuerdo con este argumento, es necesario fortalecer en todo momento la importancia del derecho de elección del usuario, y no por el contrario imponer mecanismos de información.
DIFICULTADES REGULATORIAS - CONTRATO En cuanto al proceso de compra, para el caso de los usuarios pospago, se	Se resalta como positivo que la CRC evalúe el impacto de las disposiciones regulatorias, que en todo caso generarán una mejora regulatoria significativa.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

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.	En este aspecto se resalta que los operadores estamos frente a servicios regulados en el que el margen de maniobrabilidad es corto frente a los aspectos que conducen la relación jurídica con los usuarios, esto debido al establecimiento de reglas regulatorias estrictas que circunscriben al operador al sometimiento a el estatus normativo establecido por la Comisión.
AUTORREGULACIÓN De acuerdo con las experiencias internacionales la tendencia de los operadores de servicios de comunicaciones en materia de protección de datos es la auto-regulación certificándose periódicamente garantizando así la transparencia con respecto al uso y finalidad de los mismos. 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, garantizando así el cumplimiento de las obligaciones en cabeza de los operadores como responsables o encargados del tratamiento de los datos personales de sus usuarios. Dicha incorporación permite establecer las herramientas necesarias para facilitar al usuario tanto el acceso al conocimiento de la información de su interés, el ejercicio de sus derechos frente a sus datos personales, así como la efectiva y ágil protección de los mismos.	TigoUne está de acuerdo con el planteamiento que de acuerdo con la tendencia mundial se debe fomentar la autorregulación. No obstante, se observa una desconexión con dicho planteamiento de autorregulación versus el contenido regulatorio propuesto por la CRC. En segundo aspecto, no se observa tampoco la ilación y justificación frente a la necesidad de transferir mediante regulación de la Comisión, disposiciones que ya están establecidas en la Ley y son aplicables de pleno derecho por los operadores (por ejemplo temas de datos personales). Esto significaría que la CRC efectúa un desconocimiento del resto del ordenamiento jurídico bajo el cual también están sometidos a su cumplimiento los operadores. Se observa por tanto innecesario e inconveniente que se trasladen normas de las Leyes Estatutarias de tratamiento de datos a un ámbito regulatorio, teniendo presente además que las atribuciones de competencia para dar instrucciones en la materia están radicadas en la Autoridad de Datos Personales establecida en la ley.
INDICADORES SOLICITUD SIC Por último, la SIC exhortó a la CRC para que realice una revisión de los indicadores establecidos en el artículo 53 del Régimen de protección a usuarios: "Por lo anterior, esta Dirección considera pertinente exhortar a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) para que evalúe la posibilidad de hacer más	Adicional a lo ya expresado, no obstante se observa que la CRC recibió una solicitud para incrementar los indicadores de atención, no se evidencia justificación o fallas que amerite establecer regulación más estricta frente a los mismos. Por el contrario a lo que expresa la SIC, el incremento de los indicadores no genera un

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

estrictos para los operadores los márgenes de tolerancia que hoy se encuentran en el 20% en relación con los tiempos máximos de atención de los usuarios en Colombia según los artículos 53.1 y 53.2 de la Resolución CRC 3066 de 2011. Lo anterior, como quiera que el presente trámite revela que la problemática en relación con este tema persiste y que, aún con los indicadores hoy vigentes, existe un incumplimiento significativo de la regulación a pesar del tiempo que ha transcurrido para que ocurra el ajuste de los procesos de atención de las empresas y que debería ya permitir exigir un estándar mejorado de sus procesos. En consecuencia, la Superintendencia considera que se trata de un indicador, cuya tolerancia, debe ser ajustada y revisada con el fin de garantizarle a la mayor cantidad de usuarios de los servicios de comunicaciones, el acceso oportuno y eficaz en los distintos canales de atención dispuestos por los operadores".	beneficio inmediato de distinción en la atención a los usuarios, tal y como se mostrará en el comentario del respectivo artículo. Se requiere que la CRC muestre ex ante su evaluación específica sobre la pertinencia y conveniencia de modificar los indicadores de atención, y esta evaluación sea sometida a conocimiento de los operadores en garantía de los principios de publicidad y transparencia.
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Sobre este aspecto, debe decirse que no es posible afirmar de manera taxativa y con base en los análisis efectuados hasta este punto que la reconexión de los servicios de telecomunicaciones no tenga costo. Sin embargo existe la posibilidad de decidir que los costos en los que incurra el operador para la reconexión de los servicios no generen un cobro directo a cada usuario para el que se efectúa la reconexión, sino que se consideren como costos de la provisión de los servicios de telecomunicaciones. Esta alternativa tendría como ventaja la reducción de cargas operativas para los operadores, en cuanto a la gestión de las facturas referida en la Tabla 5 anterior, sin que se genere afectación en la	La desconexión y reconexión implica costos operativos que debería asumir el cliente por el no pago oportuno de los servicios contratados. Efectuar lo contrario, abriría una riesgosa puerta para que se pueda presentar una mora generalizada en los usuarios y un aumento de riesgos de fraude, que puede ocasionar dificultades de mercado para los operadores. Adicionalmente, los costos por reconexión, conforme la propuesta regulatoria tendrían que transferirse a todos los usuarios, lo cual generaría un impacto tarifario inequitativo (los usuarios cumplidos subvencionarían a los incumplidos). Los comentarios al respecto son expuestos más abajo en los argumentos referidos al artículo 48 del proyecto regulatorio.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

actividad de gestión del pago de las facturas, donde lo más usual es que la reconexión del servicio se dé una vez se hayan surtido los procesos de gestión de cobro de cartera, que es lo que usualmente ocasiona la suspensión del servicio. Medida propuesta Con los elementos expuestos, se plantea 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.	
PORTABILIDAD NUMÉRICA En el marco del seguimiento a la portabilidad numérica móvil que se realiza al interior de la CRC, se han adelantado análisis con el fin de obtener diversos puntos de vista sobre el proceso y lograr identificar elementos sobre los cuales se considere que deben adelantarse actividades de intervención regulatoria. Las estadísticas muestran que trimestre tras trimestre, desde el inicio de la portabilidad numérica móvil en el país en julio de 2011, se incrementa el número de usuarios que portan su número a otro proveedor debido a una amplia oferta comercial y el incremento de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles y operadores	Para TigoUne la reducción en tiempo de portación generará un impacto positivo en la percepción del usuario, pues al tener menor tiempo de espera para la ejecución de su solicitud, se reducen sus temores frente al proceso. Los comentarios al respecto son expuestos más abajo en los argumentos referidos al artículo 64 del proyecto regulatorio.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

móviles virtuales. En esta misma línea, el total de números portados ha superado los valores que se habían proyectado en los estudios que para la implementación de la portabilidad que se realizaron al lanzar el proyecto regulatorio. Las estadísticas citadas se presentan en los Gráfico 10 y Gráfico 11 En relación con los países vecinos, Ecuador estableció123 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. Singer, afirma que para los ciudadanos de los Estados Unidos de Norteamérica, reducir los tiempos de portación ha implicado grandes ahorros en dinero. • 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 día. • Para los países de la Unión Europea, el año anterior se reportaron 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	

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

(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.	
COMPENSACIÓN Así las cosas, se considera necesario adoptar un criterio diferente en relación con la disponibilidad de las redes en Colombia, aumentando la exigencia de manera que generen incentivos para que los proveedores de adopten acciones para garantizar la disponibilidad de las redes, al tiempo que propenda por un mayor beneficio para los usuarios. Para ello, la CRC parte del hecho que los niveles que deberían ser aplicados a todas las redes en el país son los que están definidos en la Resolución CRC 3101 de 2011 y en las resoluciones por las cuales se aprueban las Ofertas Básicas de Interconexión, pero reconociendo que pueden existir condiciones adicionales al estado de los nodos y/o de los enlaces de interconexión, se plantea un nivel de disponibilidad de 99,66%, obtenido como un promedio de las disponibilidades expuestas en la Tabla 7, y que equivale en tiempo a 2 horas y 26 minutos. La propuesta regulatoria plantea un tiempo de indisponibilidad máximo permisible de 2 horas y 30 minutos (redondeado), a partir del cual los operadores deberán efectuar la compensación por falta de disponibilidad de la red. Teniendo en cuenta lo anterior, la propuesta regulatoria no tiene por objeto realizar modificaciones estructurales a las medidas que actualmente se encuentran vigentes en materia de compensación automática. Sin embargo, la CRC considera que debe incluirse una obligación adicional en lo que al servicio	Es contradictorio que en el documento de soporte se indique que "la propuesta regulatoria no tiene por objeto realizar modificaciones estructurales a las medidas que actualmente se encuentran vigentes en materia de compensación automática", y se evidencie lo contrario en la propuesta de resolución. Es extremadamente riesgoso que sin un análisis adecuado de las condiciones regulatorias que involucran la compensación actualmente establecida no solo por la CRC sino también en lo contemplado por el Acuerdo 11 del 2006 de la extinta Comisión Nacional de Televisión, se pretenda establecer condiciones uniformes y homogéneas que involucran todos los servicios de comunicaciones. Por otro lado, no se ha mínimamente evidenciado alguna falla que se presente con el actual modelo de compensación, ni mucho menos un vacío de desprotección al usuario que implique efectuar correcciones regulatorias. Si el interés de la CRC es modificar o homogenizar el esquema de compensación se solicita desarrollar un proyecto regulatorio específico sobre la materia, en el que se contemple los análisis completos y al detalle que una iniciativa de tal magnitud requeriría

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

de voz móvil se refiere, de modo que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles den prioridad a los minutos que son compensados a los usuarios, para su disfrute por parte de estos últimos; esta misma regla aclarará que los proveedores no deben exigir saldo a los usuarios que acceden al servicio en la modalidad prepago para efectuar la compensación o permitir el disfrute de los minutos/segundos compensados. Por otro lado, se establecerá un nuevo reporte de información asociado a la compensación automática por falta de disponibilidad de la red, a efectos de contar con información de las compensaciones que realizan a los usuarios por este concepto, y así realizar un monitoreo al cumplimiento de esta obligación. En relación con este tema, se modificará el tiempo máximo permisible de indisponibilidad, pasando de 7 horas a 2,5 horas, para efectos de aplicar la compensación por falta de disponibilidad de la red.	
MECANISMOS DE CONTROL DE CONSUMO Ahora bien, pese a que los usuarios cuentan con estas herramientas para conocer y controlar sus consumos, se evidencia de los distintos estudios realizados con ocasión del presente proyecto regulatorio, que los usuarios no conocen sus consumos, lo cual conlleva a que al finalizar su periodo de facturación o su recarga no se encuentren satisfechos con el valor facturado o con los descuentos realizados. Una vez identificadas las problemáticas que presentan los usuarios para conocer y controlar los consumos que realizan en los planes adquiridos bajo la modalidad pospago y prepago, durante el periodo de facturación o el uso de la recarga realizada, se evidencia la necesidad de fortalecer las medidas actualmente	Resulta preocupante que se establezcan obligaciones regulatorias a los operadores por el simple hecho que “a pesar” que “los usuarios cuentan con herramientas para conocer y controlar sus consumos, se evidencia de los distintos estudios (…) que el usuario no conocen sus consumos”. El derecho a la información de los usuarios, siempre tiene como correlación el deber de informarse, que parte del principio de lealtad contractual y a su vez parte configurante del principio de la buena fe, e igualmente es parte integral del derecho de libre elección del usuario para recibir información. El argumento de la CRC resulta inverosímil, y por tanto la justificación es impropia para el objetivo regulatorio que se busca, De presentarse una obligación de informar vía

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

dispuestas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones respecto a esta materia, otorgando así mayor transparencia al mercado y velando por el efectivo de los derechos de los usuarios, especialmente en relación con la libre elección con que debe contar el usuario para seleccionar los servicios, planes y operadores que verdaderamente atiendan sus necesidades, todo partiendo de la información que se le debe suministrar y el conocimiento que debe tener para llevar a cabo elecciones que respondan a criterios racionales, a sus intereses y no a influencias erróneas. En este caso la CRC busca: a) que se provea información relevante para los usuarios y con ella se incentiven a realizar un control de consumo eficiente, b) hacer de la factura un medio efectivo para que el usuario revise cuidadosamente su consumo, dado que a través de ésta se provee toda la información que el usuario debería saber, por ejemplo, cuánto se está consumiendo de cada servicio contratado; c) realizar campañas de divulgación en las que se expliquen los mecanismos existentes con los que se puede monitorear el consumo realizado y d) generar reglas por default que le permitan al usuario conocer los consumos que ha realizado durante su periodo de facturación y al finalizar éste. Reglas por defecto: Atendiendo a la necesidad que el usuario conozca durante su periodo de facturación o durante el uso de sus recargas, los consumos que realiza, y evidenciando que si bien actualmente por disposición regulatoria existen medios de control de consumo, no son herramientas suficientes para que pueda llevarse a cabo un eficiente control; se propone a través del presente proyecto de resolución las siguientes	SMS, al finalizar cada llamada y diariamente los saldos disponibles, así como a lo propuesto para usuarios pospago, se perdería la importancia de la información relevante al usuario, convirtiendo dichos mensajes en no deseados o mensajes tipo SPAM. Así mismo, el usuario perdería su posibilidad de elección sobre el tipo de información, cantidad y calidad de mensajes que quiere recibir. Los comentarios al respecto son expuestos más abajo en los argumentos referidos al artículo 58 del proyecto regulatorio.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

medidas: a. En prepago: El derecho a los usuarios a recibir un SMS (mensaje corto de texto o USSD (servicio suplementario de datos no estructurados) inmediatamente realicen una recarga, al finalizar cada llamada y diariamente para los servicios de datos, en el cual se identifique su consumo y saldo respectivamente. b. En pospago: - El derecho a los usuarios a recibir un SMS o USSD 15 días calendario antes de finalizar su periodo de información, en el cual se le informe el consumo realizado a la fecha así como el saldo que tiene. - El día siguiente a finalizar el periodo de facturación el usuario recibirá un SMS o USSD en el cual se le informe el consumo realizado y el tiempo al aire o capacidad que dejó de consumir; esta información será suministrada atendiendo el siguiente	

Sobre la propuesta de Resolución:

ARTÍCULO	COMENTARIOS
1	En el marco de la autonomía de la voluntad contractual, las empresas de telecomunicaciones acuerdan altos estándares de protección y atención a los usuarios corporativos, entre estos se encuentra, por ejemplo, el de disponer de personal en las oficinas propias del cliente para atender cualquier asunto que se presente dentro de la relación comercial. Los contratos empresariales o corporativos, tienen especiales características, debido a los requerimientos de servicio conforme las necesidades complejas de cada tipo de cliente. En ese sentido, no se ha evidenciado que se presenten fallas del servicio en cuanto a la exclusión de la aplicabilidad del régimen en planes corporativos. Dada la naturaleza de dicho contrato, se hace necesario mantener la redacción contenida en la Resolución 3066 del 2011. Así mismo, se entiende que con la suscripción del contrato corporativo están incorporadas la aceptación de excepción del régimen en los aspectos que sean acordados con el cliente. De mantenerse la redacción tal y como fue propuesta, se podría generar implicaciones operacionales, comerciales y financieras. Se resalta en todo momento, que todos los contratos corporativos o B2B cuentan con altos niveles

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	de protección al cliente y a los usuarios del mismo.
2	**Principio de recolección de evidencia:** Es improcedente no determinar un plazo cierto para el almacenamiento de la documentación relacionada con celebración, modificación, novación del contrato o las promociones, trámites de PQR, suspensión, cesión o terminación. Se propone mantener el plazo de seis (6) meses actualmente contenido en la Resolución 3066 del 2011, así mismo, no se ha sustentado un plazo diferente que justifique la modificación regulatoria. Por otro lado, no se entiende porqué se hace una remisión simple al Código de Comercio[3] y a la Ley 962 del 2005, esto con ocasión que la documentación relacionada con el usuario (anteriormente referida), no hace parte de los papeles o documentos del comerciante a que hace relación el Código de Comercio. **Gratuidad de trámites:** La redacción del principio de gratuidad de trámites puede conllevar a confusiones en la interpretación o equívocos en la aplicación de la norma, esto debido que no se diferencia adecuadamente servicio asociado al contrato y los derivados a partir del concepto de trámite. En todo caso, la prestación del servicio no es un trámite. Para dicho propósito, se propone que se extienda la interpretación sobre distinción de trámite y servicios que tiene dispuesto el Departamento Administrativo de la Función Pública. Además, ni siquiera todos los trámites del Estado son gratuitos, adicionalmente, se entendería una intervención que significaría una regulación sobre tarifas, sin que se haya evidenciado una falla de mercado de conformidad con lo referido en la Ley 1341 del 2009. Adicionalmente y para una mayor interpretación, se entendería que la aplicación del principio genera que no haya lugar a cobros distintos a la tarifa acordada por la prestación de los servicios. Por otro lado, la aplicación de este principio generaría impactos directos financieros a las compañías, que ocasionarían que estos costos sean trasladados

[3] **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.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

<table>
<tr><td></td><td>a la estructura tarifaria, generando una inevitable tendencia al alza de las tarifas, en desmedro del beneficio general de los usuarios. De continuar con la propuesta se generaría una especie de subsidio sobre los costos de trámites particulares de algunos usuarios con cargo a la tarifa general que deben pagar los usuarios.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Los conceptos sobre prepago y pospago, obedecen a enunciaciones históricas que comercialmente se definieron desde el inicio de la operación de telefonía móvil en Colombia. No obstante bajo la realidad de mercado actual es impropio incluso seguir categorizando como pospago a una suscripción de servicios, la sola referencia a pospago genera una connotación que puede llevar a una interpretación con equívocos. Así mismo, en línea con la experiencia internacional no es técnico referir a lo que en Colombia se define como pospago por suscripción

Por ser definiciones regulatorias, se estaría dejando por fuera algunas modalidades híbridas que actualmente el mercado ofrece. Al respecto, todas las modalidades de prestación de servicios ofrecidos por los operadores, parte de la configuración de relaciones jurídicas dependiendo la connotación contractual o no, así como si se efectúa facturación o recargas en el marco de la misma, sin que esto afecte la protección al usuario.

En la actualidad la tendencia tiende a ofrecer servicios en los que el usuario no requiera ni siquiera contrato, y por otro lado, se le facture concurrentemente el costo del mismo, ofreciendo incluso la modalidad de cargo directo a su tarjeta de crédito. Un ejemplo de estos servicios son los que actualmente ofrecen servicios como Netflix, Icloud, o por ejemplo los llamados “Antiplanes” de un operador virtual con presencia en Colombia.

Reconocer esta realidad de mercado es imperativo para mantener la innovación y vigencia de los servicios, así como brindar mayores posibilidades de elección, asegurará una maximización del bienestar de los usuarios.

Se propone el siguiente cambio regulatorio en cuanto a las definiciones de las modalidades del servicio conforme con lo siguiente:

<table>
<tr><th colspan="2">MODALIDADES</th><th colspan="4">ELEMENTOS DE LA DEFINICIÓN</th></tr>
<tr><th>TÉRMINO ACTUAL</th><th>TÉRMINO PROPUESTO</th><th>FACTURA</th><th>CARGO FIJO PERIÓDICO (anterior o no)</th><th>CELEBRACIÓN DE CONTRATO</th><th>RECARGA</th></tr>
<tr><td>Prepago</td><td>Prepago</td><td>NO</td><td>NO</td><td>NO</td><td>SI</td></tr>
<tr><td>Pospago</td><td>Pospago con contrato</td><td>SI</td><td>SI</td><td>SI</td><td>SI (admite)</td></tr>
<tr><td>Pospago “híbrido”</td><td>Pospago sin contrato</td><td>SI</td><td>SI</td><td>NO</td><td>SI (admite)</td></tr>
</table>

Se propone por tanto la siguiente definición de modalidad denominada actualmente pospago, así:</td></tr>
</table>

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	POSPAGO: *"Caso en que el usuario, con ocasión de la **celebración o no** 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".* Se resaltan entre otros los siguientes argumentos que justifican el cambio regulatorio: 1. La teoría de las obligaciones muestra como éstas, no solo se generan con la suscripción de un contrato, sino también por diferentes medios como la adhesión a condiciones, o también en medios digitales en coherencia con la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia es permitido en Colombia perfeccionar la aceptación de la voluntad a través de hacer un click en formulario en internet. 2. Los servicios OTT llevan la delantera a los servicios de telecomunicaciones en la forma en la que los usuarios pueden adquirir dichos servicios, debido que se contemplan manera simplificadas para que el usuario adquiera su servicio continuo con la aceptación de unos términos y condiciones, así como por su lado, el prestador de servicios recibe el pago oportuno a través de medios electrónicos. La premisa en este tipo de servicios es que el usuario puede terminarlos en cualquier momento, e igualmente se brinda la debida información sobre las condiciones del servicio y sus mecanismos de terminación. 3. La celebración o no de un contrato, no es óbice para indicar que existe o no protección al usuario. Por el contrario, en Colombia con datos de MinTIC (1Q - 2016) se muestra que el 79% de los usuarios en el país tienen servicios móviles prepago, y esto no significa una menor protección por tener la calidad del servicio prepago y no ser un usuario pospago. 4. Se requiere fomentar mecanismos para asegurar la libre elección de los usuarios, y no limitarlos exclusivamente a las formas regulatorias tradicionalmente contempladas. 5. La modalidad de pospago sin contrato, también debe contemplar las medidas de información previas y en ejecución de la relación jurídica sobre las condiciones propias del servicio, y del resto del cumplimiento de las obligaciones regulatorias establecidas para la protección al usuario. Al respecto, en caso que el usuario desee adquirir servicios bajo la modalidad sin contrato, se pondrá a disposición por el medio digital las condiciones concretas del servicio, así como el resto de las que sean determinadas por la CRC bajo un formato de condiciones generales para el servicio de suscripción sin contrato, similar a las que se establecen

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	para la modalidad prepago. 6. Finalmente, se resalta que a pesar que existe un modelo de contrato para servicios pospago, este modelo no tiene la naturaleza de permitir acordar bilateralmente su clausulado, como sí es posible hacerlo en los servicios corporativos. Se reitera que los usuarios de servicios pospago están sometidos exclusivamente a condiciones contractuales establecidas en la regulación.
4	De acuerdo con el numeral 4.1 se indica que los derechos de los servicios se prestan sin interrupciones, no obstante, se hace la claridad que en ocasiones las interrupciones son inevitables, entre otras casusas, por mantenimientos programados, o por situaciones de fuerza mayor. Respecto del derecho contenido en el numeral 4.2, TigoUne está de acuerdo con la posición de la CRC, sobre la importancia que el usuario esté constantemente informado sobre los temas concernientes a la relación contractual. No obstante, sugerir que todo cambio tarifario deba ser aceptado por el usuario, puede conllevar a la insostenibilidad de la industria. Estos argumentos serán tratados más adelante en el aparte relacionado con tarifas. Igualmente, en lo relacionado con el numeral 4.3, en algunas ocasiones se generan migraciones de plan para mayor beneficio del usuario, por ejemplo, cuando la modificación no le genera ningún costo, pero si redunda en un beneficio en cuanto mejora de su plan para consumo. Frente a esta situación se pregunta ¿qué sucede si se presenta una mejora sustancial y general que beneficia a los clientes, se impedirá regulatoriamente para que el cliente disfrute mayores beneficios sin cambiar las condiciones de su contrato? Otros ejemplos: aumento de minutos en los planes de telefonía, aumento del número de canales en televisión por suscripción.
5	Se sugiere incluir un deber adicional, y es el uso correcto de los mecanismos de atención, ya que se observa cada día como los clientes no efectúan un uso racional de los mecanismos respectivos.
6	TigoUne hace un llamado a mantener en forma taxativa las causales de terminación unilateral, de manera que se contemple cada una de las posibilidades de acuerdo con la realidad del mercado. Se observa que es necesario incorporar las siguientes causales, además de la ya contemplada sobre incumplimiento por parte del usuario: terminación por orden de autoridad administrativa o judicial, fraude o utilización no autorizada de servicios, imposibilidad técnica de prestar el servicio por cambio de domicilio o por cambio de número telefónico, así como en caso de migración a redes digitales en las que el cliente no acepte propuesta de migración, así como los casos en que implique devolución de espectro. Igualmente puede darse el caso, que se presente obsolescencia tecnológica que pueda impedir en un futuro la prestación de un servicio por determinada tecnología (por ejemplo en el corto plazo la red 2G móvil).

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	Igualmente se solicita mantener la disposición contenida en el artículo 64 de la Resolución 3066 del 2011 sobre posibilidad de suspensión por no pago. Eliminar esta disposición generaría un aumento del riesgo y posibles incrementos de fraudes. Adicionalmente, se presentan comentarios respeto de los siguientes numerales 6.1. En lo que respecta este numeral, si bien las medidas establecidas por RITEL se encuentran suspendidas hasta el 2017, se aclara que los operadores en gran proporción no tienen responsabilidad sobre la acometida interna, la cual recae exclusivamente en los propietarios o administradores del edificio o inmuebles sometidos a propiedad horizontal. 6.3. Se prohíbe incluir en los contratos disposiciones que permitan que el operador termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento del usuario. Esta prohibición afecta gravemente a los operadores cuando circunstancias de orden técnico o económico le hagan inviable continuar prestando el servicio. 6.7 Debe incluirse que lo referido en el numeral se aplica sin perjuicio de compensación por los valores pendientes de pago, cuando se presente terminación anticipada por parte del usuario y siempre que el mismo contrate con cláusula con permanencia mínima. 6.9 Se sugiere aclarar este numeral, ya que no es claro sobre en quién recae la inversión de la carga de la prueba.
6-7	No quedan claras las condiciones para los contratos de servicios fijos, incluido televisión. Se resalta que dada la naturaleza convergente del Régimen, es necesario que se establezca un único modelo de contrato que aplique a todos los servicios, con independencia que en él mismo, se deje un espacio para definir las características propias de esos servicios. Igualmente, se debe contemplar en su contenido los aspectos concernientes a los procedimientos de incrementos tarifarios, en orden a que el usuario conozca adecuadamente los mismos.
8	Se solicita su no inclusión, ya que estaría desarmonizado con las medidas de registro para control de equipos terminales móviles promovido en el marco de las estrategias contra el hurto a celulares.
9	No hay comentario
10	Se requiere definir qué se entiende por velocidad nominal. Además se resalta, que por las condiciones de operación del servicio de datos móviles, no es propio de éste servicio garantizar su velocidad, por lo que solicita modificar el articulado para establecer esta precisión. Se sugiere contemplar este aspecto en la revisión del contrato simplificado de servicios fijos, en el que se establezca espacio para determinar las condiciones específicas en materia de banda ancha.
11	La redacción del artículo deja graves vacíos que pueden impactar la operación y

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	por tanto afectar directamente a los clientes. Se requiere mantener la redacción de los artículos 23 y 24 del Acuerdo CNTV 11 del 2006, con el propósito de contar con un procedimiento adecuado para el cambio de parrilla.
12-13	Aún las compañías no hemos terminado la implementación de la Resolución 4930 del 2016, y ahora se pretende modificar el articulado fundamental que regula los aspectos concernientes a la aplicabilidad de la cláusula de permanencia en servicios fijos. No se encuentra ningún sustento válido que implique que el contenido debe variar al de la reciente resolución. Se observa además, que la redacción revive la posibilidad de aplicar la cláusula de permanencia para otorgar descuentos, distintos de lo circunscrito en la recién aprobada Resolución 4930 del 2016 en relación con diferir el valor del cargo de conexión. Igualmente, la redacción trae nuevos parámetros que podría conllevar a una interpretación diferente a la contenida en la regulación vigente. Finalmente, se indica que en línea con las políticas de promoción y apropiación de las TIC, la CRC también está llamada a promover el estilo de vida digital de los colombianos, en tal sentido, no es coherente que la cláusula de permanencia en servicios fijos solo puede ser acordada "cuando el usuario la haya aceptado por escrito". Se requiere que toda disposición sobre la relación jurídica con el usuario sea dada bajo cualquier medio, incluyendo los digitales, esto acorde con la realidad del mercado en el marco de la economía digital. En los términos anteriores, se requiere mantener la redacción de la Resolución 4930 del 2016 en los aspectos de implicación directa con las condiciones y definiciones para aplicación de la cláusula de permanencia en servicios fijos. Finalmente, se solicita el restablecimiento de las cláusulas de permanencia mínima en los servicios móviles, para maximizar la libre elección del usuario y su bienestar, de manera que se corrijan los efectos regulatorios sobre la debilitación de los flujos económicos del ecosistema TIC, y los desincentivos a la apropiación tecnológica por las dificultades creadas para la adquisición de equipos terminales móviles, en especial la posibilidad de adquisición de equipos de alta gama bajo tecnología 4G indispensables para asegurar una adecuada apropiación de dicha tecnología, una mejoras sustancial de la experiencia digital del usuario, y de manera que posibilite un apalancamiento de las conexiones a internet. De continuar con la prohibición actual, se disminuiría el bienestar del usuario en la medida que no puede disfrutar todas las posibilidades de la tecnología 4G, en la cual, es indispensable contar con equipos terminales de alta gama para asegurar una óptima experiencia digital. Así mismo, se incrementarían los abismos de apropiación tecnológica para la población con bajos recursos pertenecientes a la base de la pirámide, que conforme con cifras del Banco Mundial, en Colombia el 67.9% de los habitantes del país son personas de

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	ingresos bajos y el 24% de la población es rural. Sobre la materia, se solicita tener presente los argumentos remitidos por TigoUne solicitando la modulación de la medida de prohibición de cláusula de permanencia, para asegurar su permisión para adquisición de equipos bajo tecnología 4G.
14	Toda vez que el tema de datos personales ya se encuentra regulado en una ley no vemos la necesidad de incluir este capítulo
15	Se debe adicionar que una de las finalidades del uso de datos personales, es compartir información con otros operadores para la prevención del fraude.
16	En coherencia con los comentarios generales arriba expresados, es inconveniente que la CRC pretenda regular asuntos que no son de su competencia, y que de hacerlo, pueden generar un desorden regulatorio y dificultades de interpretación con normas expedidas por el Congreso de la República. En virtud de lo dispuesto en la normativa de datos personales expedido en leyes estatutarias 1266 del 2008 y 1581 del 2012, es la Superintendencia de Industria y Comercio, y no la CRC, la llamada por Ley a dar las instrucciones de aplicación en temas de datos personales como Autoridad de Datos Personales competente. Se resalta además, que el marco legal de protección de datos personales ya está dado por una Ley Estatutaria, norma que tiene el rango constitucional para reglamentar dichas disposiciones.
17	De acuerdo con lo indicado en el artículo 16, todo tipo de instrucciones sobre datos personales, y en especial sobre el procedimiento de revocatoria del consentimiento deben ser dadas por la Autoridad de Datos Personales en cabeza de la SIC, y no por la CRC.
18 -20	No se tienen comentarios
21	Lo propuesto en el artículo tiene altas implicaciones para su implementación, debido que se debe revisar y modificar los sistemas de información. No obstante algunas de las disposiciones fueron incorporadas de la recién expedida Resolución CRC 4960 del 2016, alguna condiciones son nuevas, y no cuentan con el respetivo soporte regulatorio. Adicionalmente, se sugiere dar claridad sobre el medio o procedimiento en el que el usuario puede presentar PQR cuando la prestación de servicios empaquetados corresponda a varios operadores.
22 - 23	No se tienen comentarios
24	Es necesario continuar con los tiempos de almacenamiento establecidos en la Resolución 3066 del 2011, de lo contrario, significaría incluso que la obligación de almacenamiento tenga plazo indeterminado, situación que no tiene equivalente en ningún sector regulado. Igualmente se sugiere mantener los tiempos definidos para determinación del contrato definidos en la Resolución 3066 del 2011, de manera que se posibilite

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	una mayor efectividad en la solicitud del usuario, en caso que el operador deba programar los servicios técnicos para la aplicación de los procedimientos de desinstalación, que para el caso de los servicios fijos, incluso se requiere de visitas para la desinstalación manual de dichos servicios o la recolección de equipos entregados en comodato.
25	No se tienen comentarios
26	En orden asegurar el principio de información al usuario, se propone que el operador remita por el medio que elija el cesionario, el respectivo contrato al que se vincula e información específica sobre saldos pendientes.
27	En orden a clarificar la interpretación sobre el artículo propuesto, se debe precisar que el usuario puede elegir libremente los equipos terminales necesarios para el disfrute de los servicios, dentro de los cuáles, no se incluyen aquellos equipos requeridos para la habilitación de los servicios a la red del operador. Los equipos de red, como módems, routers y otros, son entregados por el operador en comodato para posibilitar al usuario la conexión a los servicios de comunicaciones contratados.
28	Frente a la obligación de que todos los comercializadores remitan información sobre medidas correctivas frente afectaciones a la salud, TigoUne desconoce qué tipo de información se obligará a entregar, y tampoco se sabe cuáles son las denominadas “medidas correctivas”. Se expresa de manera respetuosa, que los asuntos de salud pública son de exclusiva competencia por parte del Ministerio de Salud, por lo cual, cualquier instrucción al respecto, debe ser solicitada por dicha Autoridad competente, en virtud de las atribuciones en materia de prevención en salud o asuntos concernientes con el mantenimiento del orden público relacionado con la salud pública. Igualmente, toda responsabilidad sobre las “medidas correctivas” es obligación de los fabricantes de ETM suministrarlas. Se sugiere a la CRC hacer partícipes de manera directa a los fabricantes, de manera similar a las medidas de aviso a los usuarios de TDT en la cual se obliga a los fabricantes a disponer dentro y fuera de las cajas de los televisores un aviso regulado en los términos de la Resolución CRC 4672 del 2015. Para el caso concreto, los fabricantes deberían disponer en las cajas de los ETM la información regulatoria que solicita la CRC. Finalmente, respecto de la posibilidad de suspensión del servicio por reparación, se resalta que ésta solo procede cuando el usuario adquiera el equipo terminal y el servicio con el mismo operador.
29-31	No se tienen comentarios
32	Se solicita de manera respetuosa que, toda figura jurídica que tenga que ver con el Estatuto del Consumidor y que aplique para el caso de las telecomunicaciones, como es el derecho de retracto, no es necesario repetirlo en la regulación, debido que ya se tiene suficiente desarrollo legal, incluso por Ley Estatutaria de mayor naturaleza que cualquier otro tipo de norma.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	Por lo anterior, se solicita eliminar el artículo.
33	Es inconveniente que se modifique la redacción contenida en la Resolución 3128 del 2012, se solicita se mantenga el artículo 16 tal y como está vigente en dicha Resolución. Efectuar lo contrario, podría generar un alto riesgo de fraude, y borrar de traste los esfuerzos logrados en materia de la lucha contra el hurto de equipos terminales móviles.
34	Es necesaria mantener la redacción del artículo 23 de la Resolución 3066 del 2011 que incluía la posibilidad de prorrogar el término de instalación, que ante imposibilidad técnica, de seguridad de la zona de ubicación, o por obras civiles, sea necesaria su ampliación siempre que ello se convenga expresamente con el usuario que celebró el contrato. Para el caso de TigoUne, a través de su filial Edatel, se efectúan instalaciones en zonas rurales alejadas de cabeceras urbanas, que en ocasiones requieren de un tiempo mayor para lograr el desplazamiento de recursos para la instalación de servicios fijos en dichos sitios. Así mismo, en un ambiente de posconflicto, se prevé que los colombianos puedan disfrutar de servicios fijos en aquellas zonas en las que actualmente no se tiene cobertura. Por tal motivo se requiere que esta posibilidad de prórroga consentida se mantenga.
35	Es necesario mantener el criterio establecido en la actual Resolución 3066 de 2011 que establece el procedimiento transparente para modificaciones tarifarias anuales. De establecer lo contrario, se efectuaría una grave afectación a la industria, en la medida que sería el único servicio de todos los disponibles en los mercados del país, que se vería imposibilitado de generar aumentos de tarifas, debido que si continúa la propuesta regulatoria, sería prácticamente imposible obtener ésta previa aceptación de los usuarios para la modificación de tarifas. En los términos de los comentarios generales, se solicita la modificación de la redacción de manera que se posibilite informar al usuario en el contrato los criterios transparentes para modificaciones tarifarias anuales automáticas. Al respecto, el número de usuarios de telecomunicación hace imposible conseguir la aceptación previa y expresa de cada uno de los usuarios por lo tanto no vemos la necesidad de conseguir otra aprobación del usuario al momento de celebrar el contrato. El incremento de tarifas se da generalmente por la dinámica del mercado y por lo tanto no puede quedar al arbitrio de cada uno de los usuarios aceptarla únicamente cuando quiera, si fuera así nunca aceptarían incrementos lo que haría inviable la prestación del servicio. Adicionalmente es claro que el usuario

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	puede terminar el contrato en cualquier momento por lo que si no está de acuerdo con los incrementos aceptados al suscribir el contrato puede tomar la decisión de terminar el contrato y elegir otra opción comercial.
36	Teniendo en cuenta que el usuario es quien acepta y solicita los servicios no se observa la necesidad de enviar el contrato con ajustes cuando éste no va a tener la firma del usuario. Se aclara que el soporte de dichos servicios es la solicitud o aceptación expresa de los mismos por parte del usuario.
37-42	No se tienen comentarios
43	En lo concerniente al segundo inciso, esto es: "*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*", se solicita su eliminación por las siguientes razones: Existe imposibilidad técnica de personalizar los contenidos de manera particular a cada usuario, de acuerdo con sus preferencias de bloqueo de contenidos. Cualquier bloqueo de un contenido a solicitud de un usuario, podría significar un bloqueo general de la IP que origina dicho contenido, con efectos en la totalidad de todos los usuarios. Una medida como la pretendida generaría una afectación eventual a los elementos fundantes del principio de neutralidad de red, y con eventuales graves afectaciones a la libertad de expresión y de acceso a contenidos e información establecida en la Constitución Política de Colombia. En virtud de la ley, los operadores ofrecemos servicios de valor agregado de control parental, los cuales podrían incluso tener costos específicos para el cliente, debido a la necesidad de desarrollos, inversiones, así como una operación de curaduría de contenidos en forma permanente.
44	De mantener la redacción propuesta se generaría eventuales afectaciones a las garantías de los usuarios. Es necesario mantener la redacción del artículo 24 del Acuerdo CNTV 11 del 2006, debido que allí se establecen los procedimientos aplicables para cuando se presenten cambios en los planes generalísticos o caracterizados de parrilla de canales en televisión por suscripción.
45	Es necesario revisar la redacción del articulado, debido que se requiere su armonización con el resto de las disposiciones del Régimen propuesto. Se sugiere que en caso que se presente alguna situación de imposibilidad técnica de servicio, el usuario pueda optar por la terminación o la cesión del contrato en los términos de los artículos 24 y 26 del proyecto de resolución.
46	Se solicita su eliminación. No obstante, sin perjuicio de la presentación de PQR, el usuario tiene derecho a presentar demandas ante la jurisdicción civil en caso que se presenten eventuales daños que requieran reparaciones materiales. En dicho sentido, la regulación no debe incluir disposición alguna que contradiga disposiciones relacionadas con el derecho de acceso a la justicia especialmente en asuntos ya legislados sobre responsabilidad civil.
47	No se encuentra en el documento de soporte una justificación adecuada para la

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	ampliación de la figura de compensación automática para el resto de servicios, debido que cada servicio de comunicaciones cuenta con particularidades propias de configuración de red, por lo que no es lo mismo asegurar las condiciones propias de calidad de servicios móviles que los fijos. Por ejemplo, en materia de televisión se tiene un sometimiento estricto a los acuerdos de niveles de servicio de todos los proveedores de señales de televisión, quienes distribuyen la misma a través de diversos satélites, los cuales son transmitidos a través de diversos telepuertos ubicados en diferentes lugares del mundo; esto ocasiona que la configuración del servicio sea compleja, y por tanto es una muestra de las diferentes particularidades en la configuración de las redes de comunicaciones. Adicionalmente, en los servicios fijos, la detención de las fallas del servicio puede conllevar tiempos de resolución mucho mayores, ya que hay que desplazar equipos técnicos a las zonas donde se puedan presentar problemas técnicos, tiempos que no son valorados por la CRC al establecer los aspectos que configuran los datos de compensación automática, sometiendo un término arbitrario para los operadores. Por dicho motivo, no es justificable de ninguna manera que se pretenda establecer una regla general para establecer los valores que configuran la compensación automática. Y se solicita que cualquier cambio que se pretenda sobre la misma, sea suministrado un estudio técnico específico que permita la determinación de valores objetivos sobre los elementos estructurantes de la compensación automática. Se solicita por tanto mantener las condiciones actuales de compensación establecidas tanto en la regulación de la CRC como la de la ANTV o de la extinta CNTV, hasta tanto no se efectúe una revisión integral sobre el asunto. En cuanto al impacto para los servicios móviles, hay lugares del país donde no se cuentan con celdas adyacentes, y en el que cualquier dificultad (por ejemplo daño en el motogenerador de combustible) genera una afectación para llegar al sitio debido a que en la mayoría de casos se encuentran ubicados en zonas rurales, zonas montañosas, o sitios donde se presentan graves dificultades de orden público. Un umbral tan corto puede impactar gravemente la operación, y deja al operador en una situación imposible de cumplir. Además a nivel de impacto operativo, se requeriría aumentar la planta de ingenieros field service que estén disponibles para viajar rápidamente a la zona o región donde se presenta la falla (energía, transmisión, configuración, etc.).
48	Respecto de la posibilidad del usuario de solicitar la reimpresión de la tarifa, se solicita precisar que el usuario podrá pedirlo de manera gratuita por una sola vez, esto con ocasión a que en los medios de atención física se presentan casos en los que el usuario solicita la reimpresión de la factura en cantidades que exceden lo razonable. Así mismo, en cuanto a la propuesta de aviso previo para desconexión, una de

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	las obligaciones concretas del usuario frente a la prestación del servicio es hacer el pago oportuno por el mismo. En tal sentido, es desproporcional que requiera que previo a la desconexión del servicio, se debe proceder aviso previo del operador. En este aspecto, en la factura de los usuarios, se indica que en caso que no pague oportunamente se procederá con la desconexión del servicio y procederá un cargo adicional para su reconexión. La desconexión y reconexión implica costos operativos que debería asumir el cliente por el no pago oportuno de los servicios contratados. Efectuar lo contrario, abriría una riesgosa puerta para que se pueda presentar una mora generalizada en los usuarios y un aumento de riesgos de fraude, que puede ocasionar dificultades de mercado para los operadores. La actuación de toda compañía requiere de un OPEX recurrente, en nuestro caso particular, la prestación de los servicios de telecomunicaciones requieren del pago de gastos de funcionamiento que incluye entre otros, nómina, proveedores (operación y mantenimiento, programadores, etc.), y contribuciones e impuestos, siendo en su gran mayoría costos variables, es decir dependen de la cantidad de los servicios prestados. Al determinar este costo de funcionamiento, se establece la tarifa o el precio de venta al cliente de los servicios de telecomunicaciones, en resumen y de manera sencilla la tarifa al cliente es la suma del costo más el beneficio. El no cobrar un valor por reconexión, con certeza haría que aumentara el número de clientes que no pagan puntualmente, dado que se eliminan los incentivos regulatorios para que los clientes se abstengan de incumplir el contrato mediante el no pago, teniendo como consecuencia para la compañía, un aumento del riesgo, y como efecto sistémico, podría conllevar a la insostenibilidad de la industria. Es importante anotar que todo cambio en las políticas regulatorias sobre reconexión y en especial con lo relacionado con la asunción de dicho costo, generará como consecuencia un traslado de estos costos a las tarifas de la totalidad de los usuarios. Se generaría entonces una situación inequitativa, de incremento de precios a todos los usuarios para que éstos asuman los costos de los usuarios que incumplen las obligaciones de pago. Es impensable entonces, que se quiera trasladar el costo global que ocasione las reconexiones y su posible incremento como consecuencia de la flexibilización regulatoria en desmedro del bienestar general de los usuarios. En segundo aspecto, respecto de la propuesta de suspensión de facturación, se estima necesario que esta se establezca en un tiempo prudencial de hasta 90 días. Esto debido que a pesar que se suspendan los servicios de telecomunicaciones contratados (en voz solo se suspenden llamadas salientes),

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	los PRST continúan asumiendo unos costos asociados con la conexión de los usuarios con el core de las redes. Por tal motivo, se sugiere continuar la regla establecida desde la Ley 142 de 1994 que establece la suspensión de la facturación "sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación".
49	De acuerdo con la remisión que se realiza al Anexo I frente a la figura de compensación automática para los casos en los que se presente posibles casos de suspensión a pesar de pago oportuno, se indica que la compensación siempre tiene que ser proporcional al tiempo en el que estuvo suspendido, nunca valores diferentes a éstos.
50	No se tienen comentarios.
51	En el contenido de la factura es importante aclarar que no es pertinente incluir todos los mecanismos de atención física debido a la naturaleza nacional de la prestación de los servicios. Se solicita mantener la redacción actual de la Resolución 3066 del 2011, de manera que se informe solo las oficinas físicas más cercanas.
52	En atención a que los PRST en Colombia estamos sometidos a condiciones comerciales de interconexión y conciliación que han sido negociadas de acuerdo a la regulación establecida (Res. 3066/11), se requiere mantener los tres (3) meses para facturar servicios de terceros. Efectuar lo contrario significaría una afectación grave y masiva que conllevaría a renegociar todos los contratos de interconexión existentes. Además la modificación del plazo propuesta por la CRC no presenta justificación alguna, en atención a que no se contempla que la condiciones de operación no son homogéneas entre las diversas compañías de telecomunicaciones en los países donde se cuenta con contratos de interconexión. Atendiendo la anterior particularidad, se requiere mantener el plazo establecido actualmente en la Resolución 3066 del 2011, así mismo se pide tener presente el comentario anteriormente referido sobre la posibilidad que el usuario obtenga la reimpresión gratuita de la factura solo por una vez.
53	No se tienen comentarios.
54	En cuanto a lo dispuesto sobre recargas para el servicio de televisión no es viable técnicamente la disposición de un canal de televisión exclusivo para información específica a usuarios determinados, debido que en algunos sistema la televisión por suscripción es unidireccional o sin canal de retorno. Se solicita por tanto que la CRC establezca mecanismos amplios para el envío de la información sobre las recargas, en las que se contemple incluso el envío de emails a la cuenta asociada del usuario. E igualmente, por las razones técnicas indicadas, se elimine cualquier referencia sobre la disposición de un canal exclusivo para envío de información específica a usuarios determinados. Así mismo, se sugiere a la CRC no ser taxativos con los medios de información dirigidos al usuario. Lo importante de los mismos, es que el condicionamiento del operador siempre estará sometido al medio que elija el usuario. Por tal

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	motivo, se debe dejar abierto otras posibilidades no contempladas como lo son el correo electrónico, o la notificación vía aplicaciones digitales (Apps). Se reitera que el bien jurídico a proteger, es que el usuario realmente elija el medio de información que a éste le convenga, y no el que le sea impuesto.
55	Por las razones técnicas expuestas con anterioridad, no es factible la disposición de un canal exclusivo para envío de información específica a usuarios determinados.
56	Debe precisarse que las tarifas no pueden ser dinámicas, dependiendo las consideraciones específicas de los usuarios, conforme está la redacción, podría suceder que nunca se genere un alza de tarifas debido que el usuario puede recargar de nuevo antes del vencimiento y por tanto nunca se podría aumentar las tarifas. De acuerdo con las condiciones técnicas de configuración de los sistemas prepago, se solicita revisar la redacción de manera que durante el lapso de cada recarga se respeten las condiciones tarifarias que fueron informadas al usuario hasta que se presente la expiración de la misma o se genere una nueva recarga. Por otro lado, se resalta que por ningún motivo la vigencia de la recarga debe confundirse con la vigencia del paquete comercial o la oferta de consumo que el usuario elija para convertir su recarga en planes de consumo específicos. Estos son sustancialmente diferentes, y por tanto se debe mantener la distinción conforme la regulación vigente. De proponer lo contrario, se solicita a la CRC la equiparación de condiciones de vigencia de recarga, con la vigencia del período de facturación establecido bajo el lapso de mensualidad que aplica para los clientes pospago.
57	No se tienen comentarios
58	En primera instancia se quiere resaltar que el usuario siempre tiene medios de atención disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana para que pueda recibir la información sobre sus consumos o saldos disponibles. De presentarse una obligación de informar vía SMS, al finalizar cada llamada y diariamente los saldos disponibles, se perdería la importancia de la información relevante al usuario, convirtiendo dichos mensajes en no deseados o mensajes tipo SPAM. Así mismo, el usuario perdería su posibilidad de elección sobre el tipo de información, cantidad y calidad de mensajes que quiere recibir. La propuesta pretendida por la CRC genera altos impactos, debido que se impacta toda la operación y sus sistemas. Adicionalmente, si se obliga al envío de SMS a un tercer operador, se generan costos que en todo caso deben ser trasladados a las tarifas lo cual incrementaría inmediatamente las mismas. Todo costo asociado al servicio debe cargarse inevitablemente a la tarifa del usuario. En cuanto a la verificación de consumo de pospago, se expresa que los usuarios de este segmento, ya conocen con claridad los mecanismos de información

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	adicional de su consumo, por lo que se estima que cualquier otro mecanismo significaría perder la oportunidad de remisión de información relevante al usuario, convirtiendo dichos mensajes en no deseados.
59	No se tienen comentarios
60	Frente a los servicios fijos, no es posible garantizar el derecho a conservar el número dado que sí se presenta cambio de tecnología o de domicilio, técnicamente no se puede garantizar el número fijo.
61	Se requiere precisar que la inactividad no solo es en llamadas de voz, sino también por eventos de tráfico de datos, voz o sms.
62 -63	No se tienen comentarios
64	Para TigoUne esta reducción generará un impacto positivo en la percepción del usuario, pues al tener menor tiempo de espera para la ejecución de su solicitud, se reducen sus temores frente al proceso. Sin embargo, el mayor impacto sobre el usuario se tendrá en el momento que el tiempo de portación se reduzca al punto de realizarse dentro del mismo día, incluso de manera inmediata, pues el usuario se sentirá más confiado para realizar el proceso. Por tanto, consideramos que ese debe ser el tiempo que debe establecerse. La reducción de los tiempos de la portación propuesta en el proyecto regulatorio, implica cambios y ajustes en el proceso definido en el título IV - especificaciones operativas de la portabilidad numérica de la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones, lo cual no está descrito en el proyecto regulatorio sobre Régimen de Protección a Usuarios. Teniendo en cuenta el impacto de estos cambios en todos los operadores involucrados y para el administrador de la base de datos de portabilidad numérica ABD, se considera necesario la realización de sesiones de mesas de trabajo con todos los actores, para definir los cambios a realizar en cada parte del proceso con el fin de cumplir con los objetivos de tiempos definidos en el proyecto regulatorio. Es importante tener en cuenta que un cambio en el proceso implica ajustes en los procesos internos de la compañía, realizar nuevos desarrollos en tecnología de información y sus correspondientes pruebas de implementación, por lo tanto para la definición de la fecha de entrada comercial de este cambio propuesto, se deben contemplar tiempos razonables de implementación que se requieren y que tendrían su inicio a partir de que se hayan definido las modificaciones del proceso. Los tiempos de implementación deben estar alineados con todos los operadores, toda vez que una nueva implementación solo se puede poner en funcionamiento cuando todos los actores estén preparados para el mismo, esto es, no podría efectuarse una migración parcial. Particularmente se debe considerar que los cambios en los tiempos, necesariamente implicarán modificaciones en los horarios de las ventanas de cambio definidas en el artículo 22 de la resolución CRC 2355 de 2010, las cuales deberán irse ajustando según las necesidades de implementación, en la cual reiteramos que la portabilidad debe ser inmediata para el usuario.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	Para lograr la propuesta se debe ajustar los horarios de las ventanas de cambio, debido que actualmente el proceso se realiza al inicio del día, desde las 0 hasta 6 am. Otro punto a considerar, son los tiempos establecidos para la verificación del estado de las líneas y revisión de documentos adjuntos a la solicitud de portabilidad, definidos en el título IV - especificaciones operativas de la portabilidad numérica de la Resolución CRC 2355 de 2010, sobre los cuales se requiere una modificación o reducción en los tiempos máximos de respuesta. Para del tiempo de portación inmediato, consideramos que para lograr este objetivo, se deben realizar cambios significativos en el procedimiento de validación del estado actual de la línea y validación de la titularidad en el operador donante, de manera tal que permita una pronta respuesta de aceptación y/o rechazo de la solicitud de portación. Finalmente, debido a las condiciones técnicas de los sistemas asociados para la portación, y con la finalidad de minimizar dificultades que se puedan presentar con una implementación escalonada como la propuesta, se solicita unificar los tiempos de manera que se dé un término de implementación razonable y se llegue a surtir el proceso de portación de manera inmediata.
65-66	No se tienen comentarios
67	Respecto del numeral 67.7 no se observa la necesidad de su inclusión. Para éste propósito existe el Registro de Números Excluidos, de efectuar lo contrario, no tendría sentido dicho registro.
68-74	No se tienen comentarios
75	Se evidencia un error de transcripción en la remisión al artículo 96, debe modificarse por artículo 75.
76	No se tienen comentarios
77	Respecto del numeral 77.2, TigoUne tiene una imposibilidad técnica de ofrecer las opciones al usuario que allí se menciona esto debido a las condiciones propias del servicio de roaming. En cuanto al numeral 77.3, actualmente no se cuentan con los desarrollos para lograr su cometido, por lo que su logro no solo dependería del operador de red en Colombia, sino también de la disponibilidad técnica por parte del operador al que se interconecta la red para brindar servicio al usuario en roaming internacional. Se solicita en su defecto, habilitar la opción de la consulta de consumos través de un menú USSD por ejemplo *10#.
78-84	No se tienen comentarios
86	Respecto de la referencia de identificar las PQR de televisión con el CUN desarrollado por la SIC, se indica que de conformidad con la Ley 1507 del 2012 es la única interlocutora respecto de los servicios que reciba el televidente. En dicho sentido la SIC, entidad responsable del CUN no cuenta con la competencia para atender los asuntos correspondientes respecto de televisión.
87	Se evidencia un vacío respecto de la comunicación de la respuesta, por lo que

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	se solicita su armonización con lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1755 del 2015.
88	No se tienen comentarios
89	Es importante que se precise sí los días referidos en el articulado se entienden hábiles.
90-91	No se tienen comentarios
92	Se solicita armonizar la redacción para hacerlo coherente con lo dispuesto en el artículo 21 y 32 de la Ley 1755 del 2015, de manera que se dé estricto cumplimiento a lo establecido en dicha ley estatutaria.
93	Es importante aclarar que existen peticiones que no podrán ser atendidas en cualquier canal tal en los términos establecidos el artículo 93 en su numeral 1, por lo que consideramos que debe exceptuarse para ser remitidos a las oficinas de atención las siguientes solicitudes por razones de tener que exigir y asegurar que el Usuario adjunte o presente los requisitos establecidos en la regulación, entre estos se contemplan los siguientes: 1. Cesión del contrato. 2. Garantía de Equipos 3. Desbloqueo de equipos 4. Soporte técnico 5. Medidas de control a IMEIs 6. Dificultades de validación del usuario por preguntas (evidente) 7. Suplantación o fraude 8. Otros que determine la regulación. Es importante también resaltar, que es necesario que en el presente articulado se defina la visión única del Estado Colombiano en cuanto a los criterios que los operadores deben tener en cuenta en los medios de atención, y así evitar dispersión en las instrucciones que establecen tanto la SIC como la CRC.
94	CONFIDENCIAL
95	CONFIDENCIAL

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

96	El operador debe ser autónomo de manejar los lineamientos de servicio cumpliendo con los principios de claridad, simplicidad, celeridad, transparencia y segmentación del cliente. No encontramos justificación para tener un correo electrónico para recepción de PQR si ya contamos con mecanismos como la página, línea telefónica, red social. Así mismo, establecer un correo electrónico implica apertura de un canal redundante por lo tanto estaríamos devolviéndonos y no siendo consistentes con los avances tecnológicos y el estímulo a los canales digitales. Habilitar una cuenta de correo para recepción de PQR implica desarrollos tecnológicos para dar cumplimiento a la regulación establecida del CUN generando costos adicionales. Por último se resalta que el cliente ya cuenta en la página con el formulario de PQR.
97	No se observa la justificación técnica de aumentar el número de redes sociales para atención, esto debido que la atención a través de dichos medios no debe ser sometida a consideraciones numéricas, sino por el contrario, las consideraciones sobre la atención por redes sociales deben contemplar criterios objetivos sobre si las redes son masivas o no, y especialmente si estas permitan

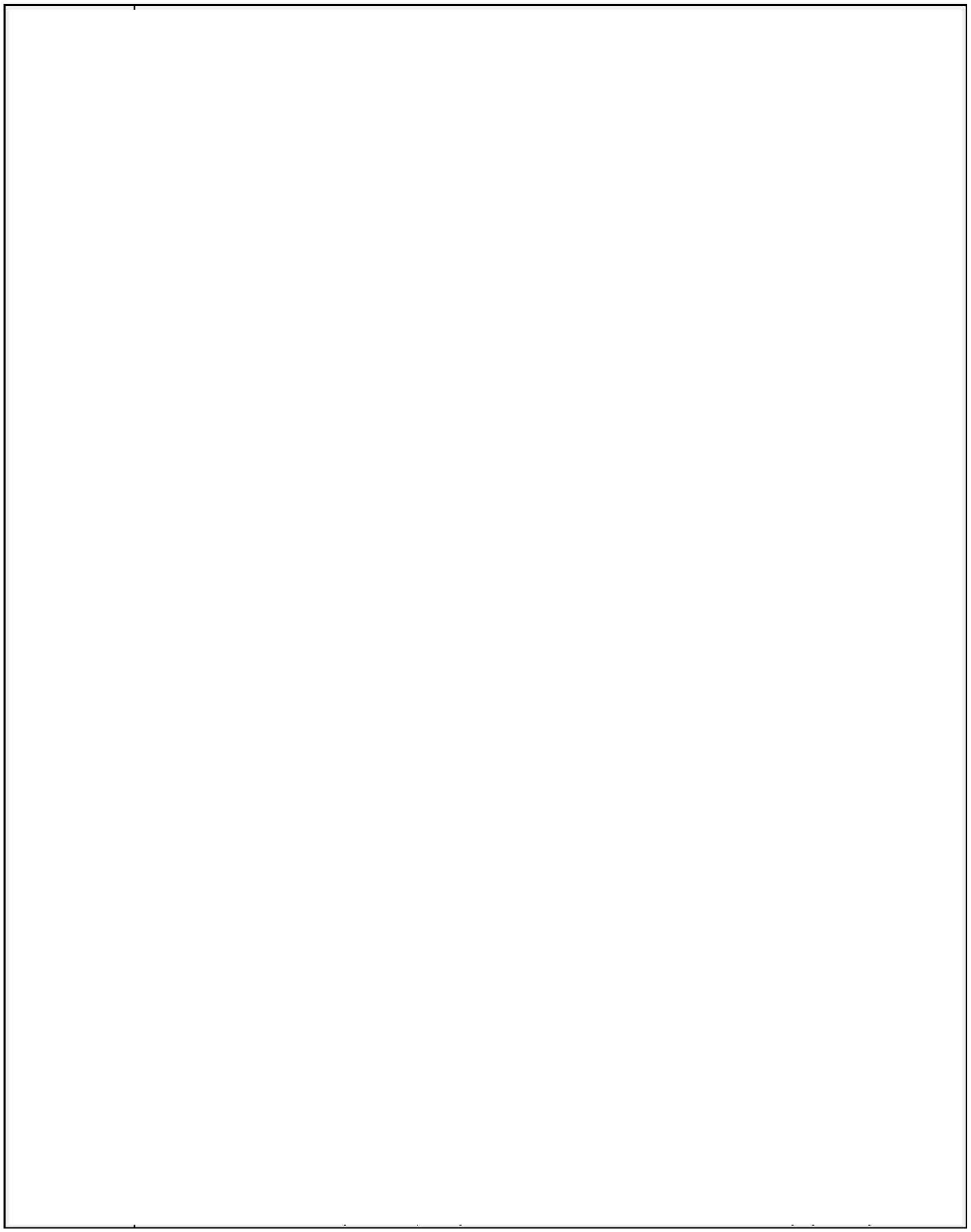
Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	los propósitos de servicio al cliente. TigoUne considera que la obligación se debe circunscribir por lo menos a una red de amplia penetración en Colombia. Al respecto conforme con datos de Internet Stats, Facebook cuenta en el país con 24.000.000 de usuarios al 15 de noviembre del 2015, lo que significa una penetración del 49.8%. Igualmente conforme con datos del MINTIC (2016), las aplicaciones más utilizadas se destacan Facebook (70,1 por ciento), WhatsApp (60,1 por ciento) YouTube (51,6 por ciento) Google Plus (36,2 por ciento) Instagram (31,5 por ciento) Twitter (29, 3 por ciento) y Snapchat (7,2 por ciento) MySpace (6,2 por ciento). De este listado solo dos cumplen con el criterio de ser redes sociales masivas, y tener posibilidad de convertirse en canales de atención al cliente (Facebook y Twitter, actualmente éstas redes son canales de atención para TigoUne). Adicionalmente, las redes sociales corresponden a medios de terceros, y por tanto, es impertinente obligar a los PRST contratar con terceros la atención de los usuarios a través de sus medios. Cada uno de los operadores debe ser libre en establecer si desea tener más de una red social, no vemos la justificación de tener adicionales más aún cuando ya se cuenta con varios canales de atención. Igualmente, no es posible automatizar los procesos para envío de constancias o CUN por medio de redes sociales, ya que su naturaleza no es la pretendida por la CRC. Además las redes no aseguran el respeto por la privacidad del usuario. Para finalizar, se debe tener presente que la naturaleza de las redes sociales es brindar una atención informativa y se está sometida exclusiva y obligatoriamente a las condiciones técnicas de las plataformas de redes sociales, y no a los mecanismos dispuestos de atención por los operadores a través de sus CRM. Por dichos motivos se solicita modificar la redacción y ajustarlo a la realidad de las posibilidades que brindan las redes sociales como plataformas de negocio privadas ajenas a los PRST.
98	Se solicita su eliminación, debido que este canal no ha demostrado que sea un medio de atención eficaz para ser utilizado por los clientes
99	CONFIDENCIAL

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002



Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

ANEXOS	**ANEXO 1** **CONTRATOS** Se solicita ampliar el espacio de libre disposición para que los proveedores, en el marco de principio de información al usuario, difundamos adecuadamente las condiciones contractuales que rigen los respectivos planes tarifarios contratos por los usuarios. Los espacios actuales son reducidos, y por tanto pone en riesgo el cumplimiento del principio de información al usuario. Adicionalmente, en virtud de la Ley se hace necesario incluir una cláusula sobre el cumplimiento de las obligaciones en materia de pornografía infantil. Este aspecto, ha sido solicitado por las interventorías de MinTIC, pero al ser un contrato eminentemente regulado no se puede incluir estas disposiciones. **ANEXO 4.** **REPORTES DE INFORMACIÓN** En general es importante manifestar que la información solicitada por la CRC en

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	su mayoría ya es entregada a la SIC, en cumplimiento de lo establecido en la Circular Única de dicha entidad, la cual es la competente en materia de protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. En consecuencia, agradecemos respetuosamente al regulador considerar la posibilidad de no imponer cargas operativas que pudieran implicar duplicidad en la presentación de la información de la Industria también en materia de usuarios. Por otro lado, la imposición de nuevos reportes de información desvirtúa un poco el objetivo de la CRC en disminuir la carga operativa en materia de reportes de información, por ello, la propuesta de TIGO UNE **es eliminar estos formatos de la resolución que se expida y enviar copia a la CRC de la información que se radique ante la SIC, si ésta fuera necesaria para monitoreos regulatorios.** No obstante, en gracia de discusión, de considerarse necesaria la información solicitada para monitoreos regulatorios, es preciso que (i) La CRC defina el medio por el que se enviará la información si es a través del módulo SIUST o cualquier otro medio (ii) Estos formatos se incorporen en el régimen de reportes actual contenido en la Resolución 3496 de 2011, pues es impropio que en cada resolución que expida la CRC se cree un nuevo reporte, (iii) La resolución definitiva que se expida por parte de la CRC guarde congruencia con los campos de los formatos o plantillas diseñadas en Excel que se cargarán en Colombia TIC (SIUST) dado que, generalmente se observan diferencias entre unos y otros, (iv) sería ideal que se homologaran las tipologías a lo que hoy se reporta a la SIC para no generar nuevos desarrollos y procesamientos de la información. Así mismo, las plantillas deben ser puestas en conocimiento de los PRST por lo menos 2 meses antes de la entrada en vigencia de dichos reportes, con el fin de hacer pruebas, ajustes y garantizar la calidad en el reporte de la información. De igual manera, es importante que tanto para el formato 1 como para el 2, se agregue el campo de trimestre y el campo mes sea diligenciado con los números del 1 al 3 correspondientes a cada uno de los meses de cada trimestre. Finalmente, se solicita a la CRC que de entrar en vigencia el nuevo régimen de RPU estos formatos se hagan exigibles para el 1 trimestre de 2017, por las nuevas tipologías creadas que generan un procesamiento adicional a las tipologías ya consideradas para el reporte de la SIC. **FORMATO 1. MONITOREO DE QUEJAS.** • **Campo 5 -TIPOLOGIAS:** En las tipologías se requiere una descripción detallada y delimitada de los bullets identificados en cada una de ellas, con el fin de poder catalogar las quejas y así evitar inexactitudes en la interpretación y reporte del mismo. Ejemplo: definir qué se entiende por “plan corporativo”.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	FORMATO 2. INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES Sobre el Literal A *Resolución de quejas y peticiones*. • Es importante que la CRC considere que el número de quejas presentadas son aquellas interpuestas por los usuarios en el mes del trimestre objeto de reporte, y el número de quejas resueltas a favor del usuario o en contra del mismo, son aquellas resueltas en el mes del trimestre objeto de reporte, en consecuencia, puede no haber relación entre el número de quejas presentadas y las resueltas en el periodo de reporte, dado que, pueden existir quejas resueltas a favor o en contra reportadas en un periodo pero que fueron presentadas por los usuarios en un mes anterior al reportado. Sobre el Literal B *Resolución de quejas segunda instancia* • Es necesario que la CRC aclare si los recursos de reposición a reportar son sólo aquellos interpuestos ante la negativa de una queja, o si por el contrario también deben incluirse los recursos de reposición interpuestos por los usuarios frente a la negativa de una petición. • Es importante que la CRC considere que el número de recursos de reposición presentados son aquellos interpuestos por los usuarios en el mes del trimestre objeto de reporte, y el número de recursos resueltos a favor del usuario o en contra del mismo, son aquellos resueltos en el mes del trimestre objeto de reporte, y en consecuencia puede no haber relación entre el número de recursos presentados y los resueltos en el periodo de reporte, dado que, pueden existir recursos resueltos a favor o en contra reportadas en un periodo pero que fueron presentados por los usuarios en un mes anterior al reportado. • Existe incongruencia en el proyecto entre la denominación del formato, campo **3 *Número de recursos de reposición por definir***, y la descripción del mismo: ***3. Número de recursos de reposición presentados:*** *Corresponde al número de quejas presentadas por los usuarios en el mes de reporte*. En este sentido solicitamos comedidamente a la CRC dar claridad sobre cuál es la información a reportar en este caso. • Sobre el mismo campo 3, **Número de recursos de reposición presentados** se indica que corresponde al número de **quejas** presentadas por los usuarios en el mes de reporte. Es necesario modificar la descripción porque no se trata de número de quejas sino de número de recursos de reposición.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

3. PROPUESTAS

TEMA	PROPUESTA
Modificación de Tarifas	Se mantenga la posibilidad de modificación de tarifas anual sometida a un procedimiento que contemple mecanismos de información al usuario.
Medios de atención y autorregulación	En primera instancia, se mantengan los indicadores actuales de atención. Como medida alternativa, se propone a la CRC se trascienda de los indicadores que miden un mínimo o máximo de tiempo de atención. Esto ocasiona incluso barreras para que el usuario sea bien atendido, y convierte a los medios de atención en meros radicadores de solicitudes y no orientados a una solución definitiva (cuando sea posible). Al imponer indicadores y agravarlos como pretende el proyecto de resolución no estaríamos enfocados en mejorar la experiencia del usuario. Si lo que se pretende es beneficiar al usuario, se debería buscarse mecanismos de autorregulación para lograr el incremento de soluciones en primer contacto y no de tiempo, así mismo contar con **indicadores de satisfacción del cliente**. Se propone una lista de asuntos que requieren la presencia del usuario en un medio de atención física. Se contemplan se contemplan los siguientes: 1. Cesión del contrato. 2. Garantía de Equipos 3. Desbloqueo de equipos 4. Soporte técnico 5. Medidas de control a IMEIs 6. Dificultades de validación del usuario por preguntas (evidente) 7. Suplantación o fraude 8. Otros que determine la regulación.
Costo de reconexión	Se mantenga la posibilidad de cobrar costo de reconexión y se propone una medida similar a la contemplada en la resolución de cláusula de permanencia donde se haga un llamado a que los costos sean eficientes, y la CRC se reserve la facultad de monitoreo de los mismos.
Recargas	Se propone maximizar el derecho y libertad de usuario a elegir la información a recibir. Al respecto, el usuario puede optar por recibir información completa o en caso contrario, se reserva el derecho de consultarla a su elección. Así mismo, se tenga presente que existe cierta información que podría ser suministrada por demanda, como es éste caso, por lo que se sugiere que la información de consumo en los usuarios prepago esté disponible para cuando se solicite y no tenga que ser enviada cada vez que se realice una llamada.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

Protección en Servicios OTT	Reglas mínimas para las OTT que pueden ser sustitutivos o complementarios de servicios telecomunicaciones. (Medios de atención, Información Transparente).
Ajustar medidas a la realidad de la industria	La regulación debe orientarse a resultados que armonice la protección a los consumidores, con no distorsionar las decisiones de inversión y desempeño de los PRST. Se requiere un estudio de impacto. Se requiere modificar las siguientes medidas: ampliar causales terminación unilateral, tarifas, reorientar principio gratuidad, parrilla de canales, bloqueo contenidos, cláusulas de permanencia, hurto ETM, compensación automática, reconexión, plazo facturación terceros, información de recargas, redes sociales, otros. Se requiere definir condiciones para un contrato único convergente.
La libre elección del usuario debe prevalecer	Debe primar la elección del usuario: si quiere que le envíen mensajes sobre información consumos, así como elegir los medios de envío.
Portal de gobierno de servicios al usuario	Establecer un portal único gubernamental de información al consumidor TIC, que agrupe todos los datos relevantes para la toma de decisiones del usuario. Ejemplo reciente en Colombia: Portal Celus Robados. Ejemplo internacional: FCC (Consumer Help Center), y OFCOM (Consumer Services).
Portabilidad	Se propone establecer un plazo único razonable para lograr la portación inmediata, sin escalonamiento. (Facilita implementación y genera menos impacto)

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

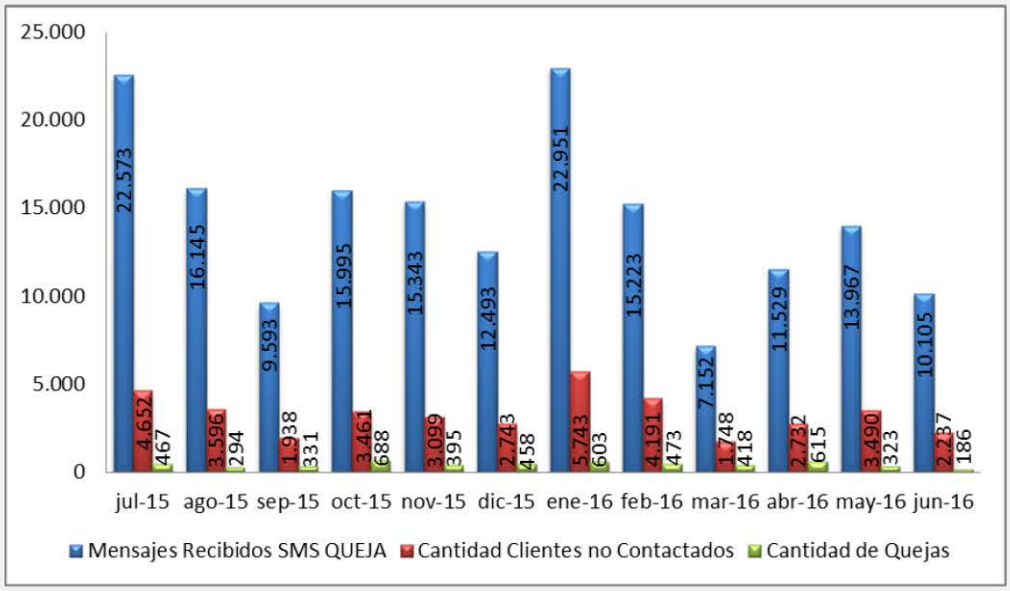
Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

4. ANEXO SOBRE COSTOS REGULATORIOS - CONFIDENCIAL

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

- **SMS QUEJA**



Los mensajes con la palabra "queja" se han reducido en más de un 50%, así mismo, el porcentaje de cantidad de clientes no contactados aumentó, pues pasaron de ser un 20.6% del total de los mensajes recibidos a ser un 22.1%.

El porcentaje de quejas creadas vs la cantidad de mensajes de texto con la palabra "queja" también ha reducido en el último año porcentualmente, pues se pasó del 2.07% a 1.84% en Junio del presente año.

Incremento tarifarios - fijos

Los incrementos tarifarios tienen varias consecuencias en el mercado en el cual la compañía se desempeña, algunos de los efectos a los que nos referimos en este documento son:

- Crecimiento de demanda.
- Requerimientos de Opex y Capex para realizar actualizaciones tecnológicos, ampliación de cobertura y garantizar demanda del cliente versus nuevos servicios TIC.
- Se hace inviable la operación.
- Posibilidad de dividir incremento de la tarifa.
- Se solicita modelar un impacto financiero a nivel de tarifa.

Analizando los retiros de los primeros 3 meses del año 2016 luego de una estimación sobre el impacto que pretende la propuesta regulatoria sobre modificaciones tarifarias, observamos que el churn aumentaría de un promedio de 2,3% a 2,9%, que representa en promedio, un aumento mensual de RGU retirados de 25.000, y de los cuales la compañía perdería el primer mes de facturación que representaría en promedio mes $938 millones de pérdida de ingresos.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

	Prom. últimos 6 meses 2015	Enero	febrero	marzo
RGUs	**3.552.555**	3.561.081	3.555.657	3.542.853
Churn	**83.079**	104.154	112.737	108.722
% churn	**2,3%**	**2,9%**	**3,2%**	**3,1%**

Efecto por aumento de tarifa				
Variación churn x aumento de tarifa	0,6%	0,8%	0,7%	
Retiros RGU adicionales x aumento de tarifa	20.876	29.585	25.870	
ARPU RGU	37.064	37.164	36.386	
Ingreso dejado de percibir x RPU	773.743.750	1.099.500.597	941.303.419	938.182.589

promedio mes

Por otra parte la empresa incurriría en un costo adicional en el nuevo proceso de informar al cliente la intención de aumento y conocer su aceptación o no, previa y expresamente antes del aumento. No se hacen estimaciones dado que desconocemos como seria este proceso de cara al resultado regulatorio.

SERVICIO AL CLIENTE – ADOPCIÓN DE UNA VIDA DIGITAL

Las inversiones desplegadas por TigoUne en los canales digitales no solo han buscado cumplir con las normas generadas por los entes gubernamentales, sino que han querido ir un poco más allá, y de esta manera generar ciertos valores agregados que buscan que el servicio al cliente sea un poco más atractivo para sus usuarios.

TigoUne tiene como misión la adopción del estilo de vida digital. Las tendencias sociales, políticas, económicas y demográficas están transformando el panorama del comercio global, uno de los grandes retos de esta empresa es el de lograr el éxito de acuerdo con medidas tradicionales: rentabilidad, participación de mercado, satisfacción del cliente e innovación.

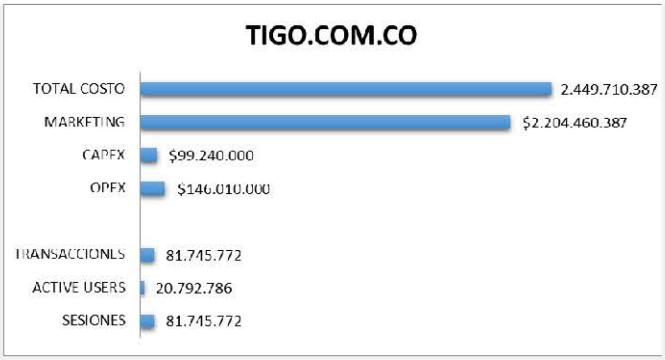
Ciertamente, gran parte del cambio en el mundo está impulsado por la innovación tecnológica: sistemas más poderosos de software y de cómputo, e internet y una conectividad inalámbrica dominante. El uso cada vez mayor de la información ha sido básico para lograr mejores resultados en las empresas y una mayor productividad de las personas que hacen parte del mundo laboral y académico. Facultar a la gente a trabajar y estudiar de manera más eficiente y efectiva en el "estilo de vida digital" de un nuevo mundo de trabajo, debe estar en el centro estratégico de cualquier organización, a medida que enfrenta la era de rápido cambio y de una integración global cada vez mayor.

TIGO.COM.CO

En este canal de información los usuarios podrán encontrar muchas facilidades para resolver cualquier tipo de situación, en la que en una ciudad como Bogotá les tomaría valioso tiempo que podrían invertir en una actividad diferente a ir a un centro de experiencia para resolver cualquier tipo de problema, por medio de nuestra página web tigo.com.co podrán encontrar soluciones que les tomará algunos minutos. Los usuarios pueden realizar transacciones como portabilidad, recargas, pagos, entre otros. Es importante tener en cuenta que para poder ofrecer estos servicios la compañía debe hacerse cargo de ciertos costos.

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002



MI CUENTA TIGO

Colombia Móvil S.A E.S.P ofrece un servicio que con el correr del tiempo se ha transformado en una herramienta muy importante para sus usuarios, este es un canal que entre otras cosas los clientes pueden ver de una forma transparente, fácil y rápida toda su información financiera, datos de los servicios que está disfrutando hasta el momento o las líneas que tiene inscritas con la compañía.

El canal "Mi cuenta Tigo" presenta grandes avances que buscan la comodidad de sus clientes, para aquellos que tienen una cuenta por demanda tienen un servicio en el cual pueden consultar el saldo el cualquier momento y sin generar costo alguno. Para las personas que cuentan con algún plan pospago tiene varias opciones las cuales buscan informar y ahorrar tiempo, ya que por medio de este servicio pueden llegar a consultar el plan en el que se encuentran inscritos, así como también podrá ver su facturación mes a mes y los servicios con los que cuentan. Y para el caso de cualquier tipo de usuario, cuentan con el acceso a manuales con los que podrán informarse de todos los servicios que presta la compañía, así como también podrán acceder a las líneas con las que cuentan dentro de TigoUNE y el histórico de pagos que han efectuado desde que cuentan con algún tipo de servicio ofrecido por la empresa.

Los valores invertidos por TigoUne en la aplicación mi Cuenta Tigo, son los siguientes:

TIGOAPP

Siendo Colombia Móvil S.A E.S.P una empresa que su misión es que sus clientes adopten un estilo de vida digital se desarrolla la TigoApp. Esta es una app en la que los clientes podrán disfrutar de diferentes servicios como sus balances generales, además podrán acceder a sus históricos, también con

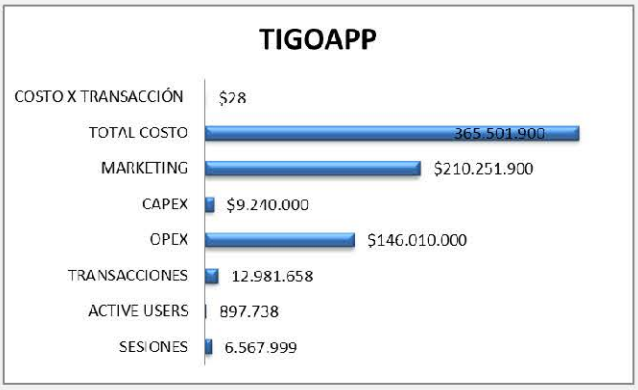
Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002

un servicio donde podrán observar, renovar y cambiar los servicios con los que están contando en ese preciso instante.

El canal TigoApp en general tiene varios servicios que buscan que sus clientes generen ese estilo de vida digital, donde absolutamente cualquier transacción que tenga que ver con sus servicios ofrecidos por TigoUne pueda ser efectuada desde su dispositivo móvil. En esta aplicación los usuarios podrán entre otras cosas tener el histórico de los registros de las llamadas, pueden agregar líneas nuevas a su cuenta, además de hacer cualquier tipo de compra, también podrán revisar los cualquier tipo de saldo que se requiere en el momento (Saldo de dinero, saldo de voz, saldo en mensajes y saldo de datos), tendrán la capacidad de ver en detalle sus facturas, esto quiere decir que no solo se podrá tener acceso a la última factura y hacer ese pago, sino que habrá la posibilidad de ver el histórico de las mismas o configurar el envío hacía algún domicilio determinado. Por si fuera poco se tendrá la posibilidad de pedir extra saldo, configurar el buzón de voz o comunicarse con las operadoras para generar alguna pregunta.

Claramente estos servicios aparte de generar un valor agregado para los clientes, también generan ciertos costos que se deben asumir para poder ofrecerlos, estos costos son los siguientes:



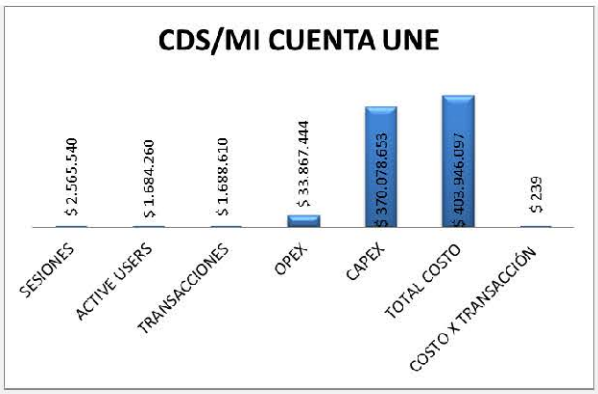
MI CUENTA UNE/CDS

Para servicios de hogares se cuenta con un servicio web en el que los clientes pueden interactuar como si estuviesen dentro de un centro de experiencia, ya que muy fácilmente pueden realizar cualquier acción que requieran como si tuvieran a un asesor en frente. Utilizando este medio de comunicación los clientes podrán acceder a servicios como el pago de sus facturas, además de cualquier tipo de consulta (Consulta de facturas, Consulta de estado del pedido); también se tendrá la posibilidad de cambiar cualquier tipo de información ya sea contraseña, nombre de red; seguridad, canal o DMZ del wifi; como si esos servicios fueran pocos los usuarios podrán activar servicios adicionales; poner quejas o peticiones y hacer sugerencias.

Mantener este tipo de servicios digitales conlleva el gasto de ciertos recursos por parte de la empresa, en la gráfica que se presentará a continuación se mostrará el costo generado por el servicio “Mi cuenta UNE/CDS”:

Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002



Vicepresidencia de Regulación TigoUne
Av. El Dorado No. 92-32 Connecta. Edificio Gold 1 , piso 4.
PBX605 9800 Bogotá D.C

Sede principal
Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos
Conmutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50
Medellín • código Postal 05002