

Santiago de Cali, **08 AGO 2016**
 400-UENT- **00603-16**

CRC	
Radicación :	*201633160*
Fecha :	25/08/2016 10:26:31 A. M.
Remitente :	EMCALI
Anexos :	
Asunto :	OBSERVACIONES A PROYECTO DE RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE ESTABLECE NUEVO REGIMEN DE PROTECCION A USUARIOS.

Doctor:
 GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA
 Director Ejecutivo
 Comisión de Regulación de Comunicaciones
 Carrera 7 No. 77-07, piso 9
 Edificio TORRE SIETE – 77
 Bogotá, D.C.

ASUNTO: Observaciones al proyecto de Resolución "Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"

Cordial saludo:

ALVARO JAVIER AGUDELO LOPEZ, mayor de edad y vecino de la ciudad de Cali, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.158.556, expedida en Usaquén, Bogotá D.C. actuando en mi calidad de Gerente de la Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, prestadora de Servicios Públicos del Orden Municipal EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E ESP, según Resolución de nombramiento GG-036 del 21 de enero de 2016 y acta de posesión No. 12 de la misma fecha, en desarrollo del estudio adelantado en relación con el tema del asunto, respetuosamente presentamos nuestras observaciones al proyecto de resolución por medio del cual se modifica el régimen de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones, no sin antes manifestar que nos agrada la actualización del Régimen de Protección de Usuarios de los servicios de Comunicaciones porque facilitarán no solo mejorar las relaciones con nuestros clientes, sino propender por las mejores garantías de servicios en bien de los usuarios, los proveedores y del sector.

Las siguientes observaciones se presentan dentro del término señalado en la agenda regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

1. En el ámbito de aplicación del proyecto de resolución, establecido en el artículo 1, se habla de la inclusión de los planes corporativos al régimen de protección de consumidores de comunicaciones. Este criterio afectaría seriamente las condiciones comerciales pactadas con las grandes empresas, considerando dos aspectos importantes:


 Gerencia Telecomunicaciones.
 Av. 2a norte No. 7n-45 piso 11, Edificio boulevard del Rio.
 Tel. 8998002. Cali.

25/08/2016



08 AGO 2016

00603-16

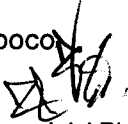
- i) El primer aspecto, hace referencia a que en algunos casos los costos de conexión en los que incurre EMCALI para prestar el servicio a estos clientes, es demasiado alto; pero se ha asumido por la empresa considerando que dicho costo podrá ser recuperado entendiendo la fidelidad que concede la permanencia mínima, pues se garantiza un flujo de caja fijo con el cual se logra amortizar dicho costo. No obstante lo anterior, bajo las condiciones planteadas en el proyecto se le concede la facultad al usuario corporativo de terminar unilateralmente el contrato en el evento en el que exista una falta de servicio, que además de ser compensada por el doble del valor que representa la falta de disponibilidad del servicio, implica la posibilidad de retirarse sin pagar la penalidad establecida en la cláusula de permanencia mínima, situación en la cual los operadores no podrían recuperar el alto valor en el que han incurrido por costos de conexión perdiendo el valor invertido, en consideración a cualquier falta de disponibilidad del servicio por más mínima que sea.
- ii) En segundo lugar, el no permitir que los operadores acuerden cláusulas de permanencia mínima con los clientes corporativos por motivo de descuentos o promociones, es una clara restricción de la libre competencia, pues dichas promociones, además de hacer más atractivo y negociable la prestación del servicio por periodos largos de fidelidad contractual, permiten que las condiciones de permanencia mínima sean renovadas o prolongadas en el tiempo, amortizando de esta forma los elevados costos de conexión en un mayor periodo de tiempo.

El prohibir la renovación de las cláusulas de permanencia mínima conllevará un aumento en los costos de conexión y por tanto a una limitación en el acceso que pueden tener los usuarios de los servicios de comunicaciones.

La inclusión de los aspectos señalados, no solo desequilibra la relación contractual que existe entre operadores y clientes corporativos, teniendo en cuenta que puede significar un grave riesgo económico para los operadores, pues el perder el valor invertido por costos de conexión no es comparable al perjuicio que el cliente pierde por un leve incumplimiento por una mínima falla de disponibilidad del servicio, sino que también implica una limitación de acceso al usuario corporativo de servicios de comunicaciones.

2. De igual forma, el incluir el servicio de televisión por suscripción en este mismo régimen y el hacer extensivo las condiciones de protección para este servicio, genera que de forma intempestiva los operadores deban adaptarse a una regulación muy diferente a la aplicable actualmente. Esto teniendo en cuenta que el servicio de televisión por suscripción se compone de características muy diferentes a los demás servicios de comunicaciones y por tanto debe ser regulado por un régimen independiente y diferente, que tenga en cuenta las características propias del este servicio.

Es necesario aclarar que un cambio tan drástico al que deben adaptarse en tan poco

Gerencia Telecomunicaciones. 
 Av. 2a norte No. 7n-45 piso 11, Edificio boulevard del Rio.
 Tel. 8998002. Cali.



EMCALI

08 AGO 2016

00603-16

tiempo los operadores del servicio de televisión, es una causal de desequilibrio económico del contrato, pues el pasar a reconocer una compensación después de las 16 horas diarias por falta de disponibilidad del servicio, al pago del doble del valor equivalente a la falla, después de las 2,5 horas al mes, continuas o discontinuas, viola la confianza legítima que los operadores han depositado en las condiciones propias y exclusivas del acuerdo 11 de 2006 dela CNTV.

De igual forma, es intempestivo y desequilibrante cuestiones como el cambiar los tiempos en los cuales se debe realizar la terminación del servicio de televisión por suscripción pasando de DIEZ (10) días a TRES (3) anteriores al corte y los costos adicionales que implican la logística y gestión de incluir las amortizaciones que se van dando en materia de permanencia mínima de forma mensual en la factura, teniendo en cuenta dicha labor implica altos costos en materia de facturación.

Todas estas disposiciones deben hacerse de forma gradual y no imponiendo condiciones a las cuales los operadores del servicio de televisión por suscripción no se encuentran preparados y que podrían generar un impacto económico grave, que puede poner en riesgo la prestación del servicio público. Sugerimos una transición en los tiempos.

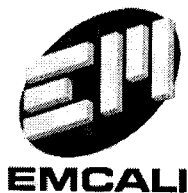
3. Respecto al artículo 11 del proyecto de resolución observado, se manifiesta que actualmente el servicio de televisión por suscripción, no permite que el usuario escoja un canal determinado de la parrilla de canales ofrecida, pues el usuario solo podrá escoger entre el plan general y los planes especiales ofrecidos por el operador. El suponer que cada usuario pueda crear su propio plan según sus propios criterios, y adicionando los planes que el mismo escoja, se convertiría en una labor demasiado compleja e incontrolable para los operadores, pues la logística de tener millones de planes implica costos demasiado elevados.

De igual forma se manifiesta que dentro del proyecto de resolución no se vislumbra una herramienta que permita que el operador pueda probar que un usuario accedió al servicio en consideración a un canal o canales determinados y por tanto no se puede hacer tal exigencia.

4. En relación al artículo 48 del proyecto en el que se plantea la prohibición del cobro por costos de reconexión al usuario, en el evento de suspensión por mora en la prestación del servicio, se manifiesta que con este postulado se desconoce el criterio oneroso del contrato bilateral de comunicaciones, pues la comisión está imponiendo una carga a los operadores que no están obligados a soportar, pues es importante señalar que en los servicios de televisión, banda ancha y telefonía fija el operador si incurre en costos asociados a reconexión, los cuales no pueden ser imputables a este último, considerando que en el caso concreto el operador ha sido cumplido en la ejecución de sus obligaciones y no tiene sustento la responsabilidad por los costos asociados al incumplimiento exclusivo del

Gerencia Telecomunicaciones.

Av. 2a norte No. 7n-45 piso 11, Edificio boulevard del Rio.
Tel. 8998002. Cali.



08 AGO 2016

00603-16

usuario.

La obligación impuesta a los operadores se sale de las proporciones propias de los contratos bilaterales y por tanto no encuentran un sustento jurídico, sino que solo incrementan el gran impacto económico que la comisión proporciona a los operadores con los temas ya señalados y con la carga logística y tecnológica ya impuesta por incumplimiento del usuario, como lo es el tema de suspensión de facturación asociado al incumplimiento del usuario.

De igual forma, el artículo 48 del proyecto, atenta contra el principio de planeación que deben tener todas las empresas prestadoras de los servicios de comunicaciones, especialmente en el evento en que dichas empresas sean públicas, considerando que el incumplimiento de dicho principio, conlleva constantes investigaciones adelantadas por los órganos de control.

Lo anterior se afirma, teniendo en cuenta que según lo consagrado en el proyecto, una vez suspendido el servicio por incumplimiento contractual del usuario, también se suspenderá la facturación y el cobro por la prestación de un servicio que se ha estimado dentro de los pronósticos de ingresos que tiene la empresa en condiciones de cumplimiento.

Así las cosas, el proveedor aun actuando como parte cumplida de la relación contractual, tendrá que asumir la carga que implica el incumplimiento de su contraparte, pues la prohibición de facturación en el periodo de suspensión, libera al usuario del pago de su compromiso contractual, asumido desde la suscripción del contrato, pero mantiene inmóviles los costos y gastos que implica la prestación del servicio, sin mencionar que el proveedor deberá reportar los mismos usuarios ante la CRC y ANTV, independientemente si se encuentran suspendidos o no, incurriendo por tanto en costos directos por usuario reportados en los términos de los contratos de concesión.

Por lo anterior, se solicita considerar que durante el tiempo de la suspensión el operador pueda cargar vía facturación, un porcentaje del valor del servicio que remunere los costos involucrados durante la suspensión.

5. Se sugiere incorporar el título de Definiciones de la forma como se encontraba detallado en la resolución CRC 3066 de 2011 (capítulo II), teniendo en cuenta que las mismas permiten facilitar la comprensión, interpretación y aplicación de dicho régimen, considerando además que actualmente se está adicionando en la normatividad, conceptos aplicables al servicio de televisión que puede ser de difícil comprensión, especialmente para los usuarios.
6. Se solicita que se aclaren los términos en los cuales se deben dar las respuestas al usuario, considerando que en algunos artículos se referencia el tiempo para atención como

Gerencia Telecomunicaciones.

Av. 2a norte No. 7n-45 piso 11, Edificio boulevard del Rio.
Tel. 8998002. Cali.



EMCALI 08 AGO 2016

00603-16

días hábiles siguientes (como en art. 87 y 92) y en otros como días siguientes (art. 34 y 89), es necesario que este segundo término se aclare, especificando si estos días son calendario o hábiles.

7. En cuanto al contenido del artículo 46 del proyecto, el cual se refiere a las PQR's presentadas por los daños generados en el domicilio del usuario al momento de una instalación nueva o una revisión del servicio, es necesario establecer si dichas PQR's tendrán el trámite asociado al CUN con aplicación de todo el procedimiento de PQR's (QUINCE (15) días, silencio administrativo positivo, recursos) establecido en el proyecto, teniendo en cuenta que dichos daños no están directamente asociados con el servicio de comunicaciones prestado.
8. Se sugiere que en el caso señalado en el artículo 86 del proyecto, especialmente en su inciso segundo, en el que manifiesta que las PQR's pueden presentarse de forma verbal y para ellas bastará con que se informe el nombre completo, identificación y motivo de solicitud, se sugiere que en el evento en el que el usuario desee que la respuesta se emita de forma escrita, este deberá, además, indicar la dirección física o electrónica de notificación para que se este modo el operador pueda proceder.
9. Se presenta observación respecto al artículo 96 del proyecto, considerando que en su inciso tercero, referencia que el operador deberá informar en la página web sobre una cuenta de correo electrónico que se encuentre habilitada para recibir las PQR's. EMCALI considera que ya se cuentan con suficientes alternativas electrónicas y físicas para que los usuarios puedan presentar sus PQR's, como son las diferentes oficinas físicas (CALI's y centros de atención), el contact center (177), la página Web, los cuales ya son conocidos y utilizados ampliamente por los usuarios. El adicionar un correo electrónico podría generar confusión en el usuario, quien pueda entender el correo como una opción para registrar todo tipo de solicitudes que no estén relacionadas con PQR's referentes al Contrato de Prestación de Servicios de Comunicaciones. Además de lo señalado, la solicitud de un correo electrónico podría generar dualidad para la atención de las PQR's, puesto que este no es registrado en nuestra plataforma de reclamos (CNCRM) inmediatamente ni tampoco asignaría CUN al momento de ingreso generando posiblemente una estadística errada y aumento no real de las PQR's, así como desatención al usuario.
10. Respecto del numeral 99.2 del proyecto se observa lo siguiente:

Respecto al literal a), que se refiere a tiempo en la asignación de turno a los usuarios, en donde el NOVENTA (90)% de los usuarios debe recibir su turno en máximo TRES (3) minutos, se manifiesta que el tiempo de espera antes de entregar el turno es un espacio que siempre se ha tomado para orientar correctamente al usuario en su trámite, por lo que, limitarlo a un factor tiempo, impactará la calidad y efectividad de este primer contacto.

Gerencia Telecomunicaciones.

Av. 2a norte No. 7n-45 piso 11, Edificio boulevard del Rio.
Tel. 8998002. Cali.



EMCALI

08 AGO 2016

00603-16

Este espacio de tiempo se ha usado frecuentemente por EMCALI para identificar y orientar correctamente a aquellos usuarios que muchas veces no llama por ser usuarios de telecomunicaciones, o que siéndolo requieren de mayor tiempo en la atención, como ocurre en los siguientes excenarios:

- ✓ Trámite ante otras entidades como pago de impuestos, predial, ordenamiento urbanístico, que por encontrarse cerca a las instalaciones de los centros de atención, tiende a confundirlos.
- ✓ Usuarios que no traen la documentación completa para efectuar el trámite. Se les explica los documentos a presentar los canales y medios disponibles.
- ✓ Usuarios cuyos trámites pueden ser efectuados sin necesidad de atención personalizada como el pago de la factura sin requerir duplicado el cual se realiza directamente en las cajas de recaudo de los centros de atención.

Por lo anterior, se solicita a la CRC considerar la medición de esta etapa, que como ya se explicó tendría repercusiones en la calidad de la atención y por ende en la satisfacción del usuario, el cual pondera con más valor una orientación correcta que la rapidez y/o velocidad con la que se le entrega un turno.

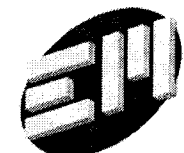
Respecto al punto b) de este mismo numeral, que hace referencia al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada, en el que el NOVENTA (90)% de los usuarios debe recibir atención en SIETE (7) minutos, se manifiesta que el cumplimiento del indicador propuesto, obligaría a la empresa a incurrir en costos muy elevados que puede tener los siguientes efectos en el sistema de atención al usuario:

Actualmente EMCALI, maneja oficinas de atención personalizada dispersas en todo el área de cobertura de servicios, representada en DOCE (12) Centros de Atención Personalizada con alrededor de OCHENTA (80) ventanillas con asesores de servicios y presencia en QUINCE (15) Centros de Administración Local Integrada (oficinas administradas por la Administración del Municipio de Santiago de Cali, o CALI's), con alrededor de VEINTE (20) ventanillas con asesores.

- ✓ Escenario 1:

Con base en lo anterior y para dar cumplimiento al indicador propuesto EMCALI EICE ESP, como operador de servicios, tendría que entrar a reducir presencia en puntos de atención para ampliar la capacidad en otros y así dar cumplimiento al indicador. Lo que representaría para algunos usuarios mayores desplazamientos para encontrar un punto de atención cercano.

Gerencia Telecomunicaciones.
Av. 2a norte No. 7n-45 piso 11, Edificio boulevard del Rio.
Tel. 8998002. Cali.



EMCALI

08 AGO 2016

00603-16

✓ Escenario 2:

EMCALI como empresa multiservicios, presta en todos sus oficinas (excepción Colón, dedicado solo a productos de comunicaciones), atención para los servicios de comunicaciones, acueducto, alcantarillado, energía. El incremento de este indicador y frente a la capacidad instalada, obligaría a dar unos tiempos para comunicaciones y otros para los servicios públicos domiciliarios. Lo que se pide es que la CRC pondere de manera integral a los usuarios de servicios, para dar las mismas condiciones de calidad.

En resumen, en la definición de un nuevo indicador, se solicita que se tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ Capacidades actuales (cantidad de oficinas y asesores de atención).
- ✓ Cantidad de servicios que se atienden (EMCALI tiene un portafolio multiservicios).
- ✓ Integralidad en la atención y por ende satisfacción a todo tipo de usuario, sin importar el servicio que se use.

Con base en lo anterior, se proponen los siguientes indicadores:

✓ Propuesta 1:

Tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada: el NOVENTA (90) % de los usuarios debe recibir atención en QUINCE (15) minutos.

✓ Propuesta 2:

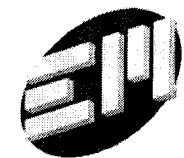
Tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada: el OCHENTA (80) % de los usuarios debe recibir atención en SIETE (7) minutos.

En cuanto a la fecha de aplicación del nuevo indicador se solicita a la comisión que ésta entre a regir a partir de Enero de 2017, con el fin asegurar los recursos a través del presupuesto que se puedan requerir.

11. Finalmente, las disposiciones expresadas en el anexo No. 1 en materia de compensaciones que ahora no solo son extendidas al servicio de televisión por suscripción de manera automática, sino que también reducen el tiempo a partir del cual se debe compensar para todos los servicios de comunicaciones, no toma en cuenta la implicación que tal exigencia implica, pues la compensación que para un usuario significa la compensación de una o dos horas de servicio, para el operador implica una pérdida cuantiosa, que puede significar un valor tan alto que desencadenaría en el desequilibrio económico de su negocio, entendiéndose que ahora dicha compensación se deberá hacer amarrado a una penalidad

Gerencia Telecomunicaciones.

Av. 2a norte No. 7n-45 piso 11, Edificio boulevard del Rio.
Tel. 8998002. Cali.



EMCALI

08 AGO 2016

00603-16

que la comisión ha fijado indiscriminadamente en el doble del valor equivalente a la falta de disponibilidad del servicio.

Es claro que aun cuando la intención del proyecto sea la mejora en la calidad del servicio, la penalidad que se impone por fallas es demasiada onerosa, situación que podría poner en riesgo la misma prestación del servicio público.

De igual forma, el cambio de las condiciones en materia de compensación en el servicio de televisión establecidas en el proyecto modifican las condiciones pactadas en los contratos de concesión celebrados entre los operadores y la ANTV, considerando que en dichos contratos la compensación sigue rigiendo en los postulados del acuerdo 11 de 2006 de la CNTV, de donde se desprende que dicha compensación deberá realizarse por fallas comprendidas después de superadas las DIEZ Y SEIS (16) horas diarias.

Agradezco su atención y espero que los aportes presentados sean considerados para obtener mayor equilibrio en las condiciones económicas de prestación de los servicios de comunicaciones, y que se logren eliminar los riesgos que pueden vislumbrarse en el impacto económico que la regulación pueda generar en los operadores, quienes como colaboradores del estado en la prestación de un servicio público de comunicaciones, se puedan ver afectados en la prestación del mismo, por los altos costos que solo se reflejaran en altas tarifas que en última instancia se constituyen en una barrera para la prestación universal del servicio.

Cualquier aclaración o ampliación que se requiera, con gusto la atenderemos.

Atentamente

ALVARO JAVIER AGUDELO LOPEZ
Gerente Telecomunicaciones EMCALI EICE ESP

NOTIFICACIONES: Se recibirán en la Av. 2a norte No. 7n-45 piso 11, Edificio boulevard del Rio, en la ciudad de Santiago de Cali.
Correo electrónico: ajagudelo@emcali.com.co; o ratorres@emcali.com.co
Teléfono: 8998002

Copias: Dr. JAIRO ANDRÉS RFEVELO MOLINA, Secretario General; Ing. ADRIANA CARVAJAL DE LA CRUZ, Gerente de Área Comercial y Gestión al Cliente; Dra. LILIANA DE LA CRUZ SERRANO, Directora Atención al Cliente; Dr. FRANCISCO JOSE GRUESO SANCHEZ, Director Operaciones Comerciales; Dr. RAFAEL SALAS ANTELIZ, Director Comercial; Dra. ANA MARIA BENJUMEA, Jefe Dpto. Planeación TELCO; Dr. JUAN CARLOS DELGADO MARTINEZ, Coordinador Área PQR's; Dr. RAMIRO ALBERTO TORRES M, Jefe Dpto. de Regulación.

Proyectó y elaboró: Comité de Regulación conjunto.

Gerencia Telecomunicaciones.
Av. 2a norte No. 7n-45 piso 11, Edificio boulevard del Rio.
Tel. 8998002. Cali.