

Bogotá D.C., 03 de marzo de 2025

Señores

COORDINACIÓN DE POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

Comisión de Regulación de Comunicaciones

simplificacionregulatoria2024@crcom.gov.co

Calle 59A bis No. 5-53 Edificio Link Siete Sesenta Piso 9

REF: **COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN “POR LA CUAL SE SIMPLIFICA EL MARCO REGULATORIO APLICABLE A LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES EN COLOMBIA”**

Respetados Señores,

La Asociación de Operadores de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Colombia- **ASOTIC**, presenta para consideración de la Comisión de Regulación de Comunicaciones sus comentarios al proyecto de resolución “*Por la cual se simplifica el marco regulatorio aplicable a los servicios de comunicaciones en Colombia*”

COMENTARIOS GENERALES:

En primer lugar queremos señalar que valoramos el ejercicio adelantado por la CRC, entidad llamada a reconocer las dinámicas de los mercados que se regulan, identificando las necesidades de ajustes y simplificaciones constantes que demanda este sector. Así mismo, valoramos los ajustes que se proponen para los ISP con menos de 30.000 accesos, esto sin desconocer la necesidad de revisar la presencia de tantos ISP en el mercado, que no vienen cumpliendo con la normatividad expedida y afectan la sana competencia.

Así, es importante identificar no sólo aquellas normas que han entrado en desuso por evolución del mercado, evolución tecnológica, duplicidad normativa, transitoriedad, por cambios en normas de rango superior, sino también aquellas que en razón a la redacción o a la dinámica del mercado debería ajustarse o eliminarse.

Insistimos en la importancia de simplificar la normativa tendiente a reducir las cargas regulatorias que limitan la inversión, innovación y competencia, especialmente es necesario considerar un marco regulatorio que se adapte a la realidad actual, donde no sólo se encuentran en competencia los PRST, sino que contamos con nuevos participantes como los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y los Over The Top (OTT), quienes llegaron para quedarse y cada vez hacen más presencia en el mercado, teniendo la necesidad de nivelar las cargas que deben aplicar en condiciones de equidad. En línea con lo anterior es necesario considerar las nuevas implicaciones que trae el entendimiento de la Ley 680 de 2001, artículo 11, recogido en el artículo 15.1.3.1 de la Resolución compilatoria CRC 5050 de 2016, que tantas discusiones viene generando en el mercado de televisión cerrada en razón a las reclamaciones patrimoniales de las distintas Sociedades de Gestión de derechos conexos y de autor; así como de gestores individuales.

Por tanto, sorprende que algunos temas puestos a consideración del regulador no sean abordados en este ejercicio de simplificación y ajuste, adicional a los indicados, resaltamos igualmente la revisión de reglas para celebrar acuerdos con empresas de energía eléctrica, la implementación de la TDT, que también ha presentado dificultades en algunas regiones del país y especialmente en la ciudad de Bogotá, tenemos conocimiento que no ha sido posible realizar la migración a la TDT por cuenta de los operadores locales, en razón a la limitación establecida en la regulación de tener que asociarse obligatoriamente en cumplimiento del artículo 4.15.3.3 de la Resolución compilatoria CRC 5050 de 2016.

Finalmente consideramos que si bien el proyecto presenta una lectura muy amigable en sus convenciones, lo que facilita la lectura y la identificación precisa

de los cambios en las disposiciones regulatorias, algunas propuestas del proyecto son meramente de redacción, sin ningún trasfondo, lo que ha generado un desgaste administrativo en su revisión, sin impacto real.

A continuación realizaremos comentarios en asuntos específicos no abordados, que reiteramos deben ser considerados de forma urgente por el regulador, en razón al impacto que genera y en aras de generar un verdadero ajuste regulatorio en la decisión que espera tomarse en el segundo trimestre del presente año.

INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA

La metodología actual para el cobro por el uso de postes y ductos, establecida por la CRC, ha demostrado ser injustamente onerosa y un obstáculo significativo para el crecimiento y la sostenibilidad de los pequeños operadores como el nuestro. Esta situación no solo afecta nuestra capacidad de ofrecer servicios competitivos y de calidad, sino que también contraviene el espíritu de la regulación que busca promover la competencia y el acceso universal a las TIC.

En concreto, la metodología actual genera los siguientes problemas:

- 1. Sobrecostos Injustificados:** La fórmula de cálculo y los criterios de tasación de los valores a pagar por el uso de postes y ductos no reflejan adecuadamente los costos reales de provisión y mantenimiento de dicha infraestructura, resultando en sobrecostos injustificados para los PRST.
- 2. Falta de Flexibilidad:** La metodología carece de la flexibilidad necesaria para adaptarse a la evolución tecnológica y a la entrada de nuevas tecnologías en el mercado. Esto impide que los operadores puedan desplegar nuevas soluciones de conectividad de manera eficiente y económica.
- 3. Asimetría de Poder de Mercado:** Los dueños de la infraestructura, en muchos casos, ejercen un poder de mercado desproporcionado que impide a los pequeños operadores negociar tarifas justas y competitivas. La inexistencia de valores por debajo del tope máximo, como hemos constatado en el mercado, impide garantizar un ejercicio de negociación equitativo.
- 4. Impacto Negativo en la Competencia:** Los sobrecostos y la falta de flexibilidad limitan la capacidad de los pequeños operadores para competir con los grandes jugadores del mercado, consolidando aún más la concentración y dificultando la entrada de nuevos competidores.

En respuesta a la argumentación de la CRC para no acoger nuestra propuesta en la encuesta pública del año 2024, respetuosamente manifestamos que:

- 1. La propuesta no se limita a la simplificación, sino que busca corregir una falla del mercado:** Si bien la simplificación es un objetivo deseable, la principal motivación de nuestra solicitud es corregir una falla del mercado que afecta la competencia y el acceso a las TIC. La revisión de la metodología es esencial para lograr este objetivo.
- 2. La existencia de topes tarifarios diferenciales en algunos municipios no es suficiente:** La presencia de topes tarifarios diferenciales en algunos municipios es un avance, pero no resuelve el problema generalizado de la falta de flexibilidad y la asimetría de poder de mercado. Se requieren medidas más amplias y sistemáticas.

Como Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, somos pilares fundamentales para el desarrollo socioeconómico de Colombia, impulsando la conectividad, cerrando la brecha digital y generando oportunidades de empleo en muchas regiones del país. La regulación actual sobre el uso de postes y ductos, sin embargo, nos impone una carga excesiva que limita nuestra capacidad de invertir,

innovar y expandir la cobertura, especialmente en zonas rurales. En lugar de facilitar nuestro rol crucial, la normativa vigente se convierte en un obstáculo para cumplir con nuestra misión de conectar a todos los colombianos.

Por ello, solicitamos a la CRC reconsiderar su posición y adoptar medidas que promuevan un ecosistema sostenible, donde PRST como nosotros con menos de 30.000 usuarios a nivel nacional, podamos prosperar y ofrecer servicios asequibles y de calidad.

Reconocer la importancia estratégica de nuestro rol y crear un marco regulatorio justo y equitativo es esencial para impulsar la conectividad en el país y garantizar el acceso universal a las tecnologías de la información y las comunicaciones.

PLURALISMO INFORMATIVO.

De acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es la encargada de promover la competencia en los mercados y el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Sobre el particular, señala la CRC en su propuesta de Resolución ***“Que, para efectos de cumplir su objeto, el mismo artículo 19 señala que la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009”***.

Lo anterior es importante a la luz de la obligación plasmada en el artículo ***“15.1.3.1. GARANTÍA DE RECEPCIÓN DE LA SEÑAL DE LOS CANALES DE TELEVISIÓN ABIERTA POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN”***, obligación que hoy tiene un entendimiento muy diferente al que tenía entre los años 2001 y 2014, generando desde entonces conflictos, disputas y pagos de sumas patrimoniales altísimas, por cuenta de las reclamaciones patrimoniales por el acto de comunicación pública mediante retransmisión.

Es fundamental recordar que la Ley 680 de 2001 establece la obligación de "garantizar" la recepción de los canales de televisión abierta y la Corte Constitucional, en la Sentencia C-654 de 2003, declaró la exequibilidad de esta norma, al considerar que materializa la garantía constitucional al derecho al pluralismo informativo. Norma que tuvo un entendimiento pacífico por muchos años y permitió que muchos colombianos a través de los operadores de televisión cerrada, recibieran las señales y los contenidos de los canales de la Televisión abierta radiodifundida. Pese a lo anterior y desde hace 10 años aproximadamente se viene discutiendo esta obligación, separando lo que debe entenderse por señal y lo que debe entenderse por contenido. Enfrentando a unos y otros actores y llevando al cierre de operaciones de televisión cerrada, todo en perjuicio de la garantía del Pluralismo informativo y sin que ninguna autoridad tome cartas en el asunto.

Ahora bien, es necesario que la CRC, revise el alcance dado a la obligación del artículo 11 de la Ley 680, pues a través del artículo 15.1.3.1 de la Resolución 5050 de 2016, se puede leer que la resolución exige "distribuir"

las señales en la parrilla de los operadores de televisión cerrada. Esta última disposición va más allá de lo establecido en la ley y debe modificarse para ajustarse al marco legal vigente.

Así mismo, es importante hacer seguimiento al caso entre Caracol y RCN contra varios operadores de TV por suscripción, que evidencia la existencia de un debate legítimo sobre la necesidad de autorización para la retransmisión de señales y las diferentes interpretaciones de la ley.

Por ello, consideramos imperativo que la CRC, como organismo técnico, defina con precisión el acto de "retransmisión", ya que las reclamaciones patrimoniales de las sociedades de gestión se basan en esta figura. Instamos a revisar las definiciones de la UIT y armonizarlas con la regulación nacional, clarificando los conceptos de transmisión, retransmisión y emisión, y evitando cobros injustificados que, al trasladarse al usuario, limitarían su acceso a la información y a la diversidad cultural.

La jurisprudencia relevante, como la Sentencia C654 de 2003 y T-599 de 2016 de la Corte Constitucional, respalda el interés legítimo del Estado en promover el pluralismo informativo y la diversidad cultural. Sin embargo, este objetivo podría no cumplirse si no se plantea sobre la mesa una solución clara a las discusiones actuales entre proveedores y gestores colectivos e individuales de derechos conexos y de autor. Es más, consideramos necesario que la CRC revise los fallos de la DNDA que instan a que el proveedor se abstenga de incorporar los contenidos que se emiten por los canales abiertos radiodifundidos, si no se procede con el pago pretendido por los gestores.

Por lo tanto, solicitamos a la CRC que tenga en cuenta estas consideraciones, las cuales hemos transmitido igualmente en la sesión de Contenidos en la consulta pública y el futuro proyecto regulatorio que pretende expedirse.

Sin perjuicio de lo anterior, es necesario revisar el alcance que la resolución da a la obligación de la Ley 680, artículo 11, haciéndolo más gravoso en la resolución.

Recordemos que la Ley 680 de 2001 en su artículo 11 señaló:

Artículo 11. *Los operadores de Televisión por Suscripción **deberán garantizar sin costo alguno a los suscriptores la recepción de los canales colombianos de televisión abierta** de carácter nacional, regional y municipal que se sintonicen en VHF, UHF o vía satelital en el área de cubrimiento únicamente. Sin embargo, la transmisión de canales locales por parte de los operadores de Televisión por Suscripción estará condicionada a la capacidad técnica del operador. (Negrilla, subraya y aumento de letra fuera de texto).*

Y el artículo 15.1.3.1 que recoge la obligación dispone:

“ARTÍCULO 15.1.3.1. GARANTÍA DE RECEPCIÓN DE LA SEÑAL DE LOS CANALES DE TELEVISIÓN ABIERTA POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. <Artículo sustituido por el artículo [2](#) de la Resolución 7348 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de televisión por suscripción o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, **deberán distribuir sin costo alguno a sus suscriptores la señal de los canales principales de la totalidad de los canales colombianos de televisión abierta de carácter nacional y regional.**

La distribución de la señal de los concesionarios de televisión local o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, estará condicionada a la capacidad técnica del operador de televisión cerrada, de conformidad con la regulación que para tal efecto expida la CRC.

En todo caso los operadores de televisión por suscripción mencionados deberán distribuir la señal de los canales de televisión abierta incluidos en su parrilla en óptimas condiciones técnicas, de conformidad con lo definido por la CRC o quien haga sus veces. (Negrilla, subraya y aumento de letra fuera de texto).

Nótese que el alcance dado en la regulación por parte de la CRC, va más allá de lo establecido en la Ley, por lo que consideramos fundamental ajustarlo.

Se propone la siguiente redacción:

ARTÍCULO 15.1.3.1. GARANTÍA DE RECEPCIÓN DE LA SEÑAL DE LOS CANALES DE TELEVISIÓN ABIERTA POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. <Artículo sustituido por el artículo [2](#) de la Resolución 7348 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de televisión por suscripción o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, **deberán ~~distribuir~~ garantizar sin costo alguno a sus suscriptores la recepción de la señal de los canales principales de la totalidad de los canales colombianos de televisión abierta de carácter nacional y regional.**

~~La distribución~~ **La garantía de recepción** de la señal de los concesionarios de televisión local o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, estará condicionada a la capacidad técnica del operador de televisión cerrada, de conformidad con la regulación que para tal efecto expida la CRC.

*En todo caso los operadores de televisión por suscripción mencionados deberán **garantizar** ~~distribuir~~ la recepción de la señal de los canales de televisión abierta incluidos en su parrilla en óptimas condiciones técnicas, de conformidad con lo definido por la CRC o quien haga sus veces. (Negrilla, subraya y aumento de letra fuera de texto).*

ANEXO MERCADOS RELEVANTES

En relación con este tema, observamos que aunque la CRC justifica la eliminación por evolución de mercado, de los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante “Terminación de llamadas fijo - móvil en todo el territorio nacional” y “Mercado Mayorista de terminación de llamadas de larga distancia internacional en todo el territorio nacional”, consideramos que este no es el espacio para que la CRC haga tal modificación, dado que no se estarían cumpliendo los preceptos

establecidos en Título III de la Resolución 5050 sobre los criterios y condiciones para determinar mercados relevantes.

ALCANCE DE OBLIGACIONES APLICABLES A SUSCRIPTORES Y USUARIOS:

Si bien es evidente que desde la Ley 1341 de 2009 en su artículo 53 se habla de un Régimen de Protección al Usuario, dejando en cabeza de la CRC la obligación de disponer la regulación para el efecto, es necesario precisar cuándo estamos en presencia de un usuario titular del contrato (Usuario contratante/ suscriptor) y cuando estamos en presencia de un usuario beneficiario de los servicios.

Esta claridad es importante para conocer los derechos y obligaciones de unos y otros; así como evitar confusiones en la ejecución y aplicación de los contratos.

COMENTARIOS ESPECÍFICOS

ARTÍCULO 2. Modificar las siguientes definiciones contenidas en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

- **CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES:** Es adecuada la eliminación de la frase *"que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación"* teniendo en cuenta la cláusula de permanencia que permitirá la modificación propuesta en el artículo 2.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES:** La adición de la palabra "digital" es un cambio positivo que refleja la creciente digitalización de las relaciones contractuales y no impone nuevas obligaciones al PRST. Esto representa una oportunidad para que los PRST optimicen sus procesos de contratación digital y ofrezcan a los usuarios una experiencia más eficiente y conveniente.
- **USUARIO DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES:** Sugerimos modificar la definición de usuario que contiene la Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9. La CRC debe diferenciar el concepto de usuario titular y usuario beneficiario e incluir una definición que permita distinguir ambos conceptos para los efectos contractuales que importa.
 - **Usuario Contratante:** Es la persona o entidad que firma el contrato con el PRST y es responsable del pago y del cumplimiento de los términos contractuales. Tiene la autoridad principal sobre la gestión del servicio contratado.
 - **Usuario Beneficiario:** Es la persona o entidad que se beneficia del servicio contratado por el Usuario Titular. Su acceso y uso del servicio están definidos por el contrato entre el Usuario Titular y el PRST.

Identificamos en el proyecto de resolución propuesto por la CRC conflictos conceptuales que generan riesgos contractuales a los PRST para gestionar la modificación o cancelación de servicios y propiamente al mismo contrato de telecomunicaciones. La CRC propone que los usuarios, incluso aquellos que no celebraron el contrato, realicen modificaciones o contratación de nuevos servicios sin exigir como mínimo una autorización del usuario contratante.

Desde ASOTIC consideramos y respetuosamente solicitamos que se reforme la regulación, para que las modificaciones, cancelaciones y contratación de servicios adicionales dentro del contrato se limiten a ser realizadas por el

usuario contratante. Estos riesgos y conflictos se identifican en las proposiciones regulatorias del Artículo 2.1.3.2., Artículo 2.1.8.4. Artículo 2.1.10.3., Artículo 2.1.10.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y en el *CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES POSPAGO* el cual introduce la palabra “suscriptor” que no es una definición incluida en la actual versión de la Resolución CRC 5050 de 2016.

ARTÍCULO 8. Modificar el artículo 2.1.2.2. de la Resolución 5050 de 2016

Artículo 2.1.2.2. Obligaciones. (...) “2.1.2.2.4. No cometer o ser participe de actividades delictivas haciendo uso del servicio de comunicaciones contratado.”

Este numeral no está alineado con lo propuesto en el artículo el artículo 20 que modifica el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe ajustarse que la obligación del usuario debe ser “evitar” “comportamientos irregulares”. Dado que actividades delictivas se limita a conductas típicas penales, en la práctica dificulta la aplicación de este artículo que impone cargas a los operadores que los obliga a realizar denuncias y procesos penales extensos que no resuelven la situación con la celeridad necesaria los casos. Con comportamientos irregulares el espectro se amplía para que cualquier conducta que desconozca el uso responsable y legal de la red pueda ser investigada y resuelta directamente por el PRST. El numeral debería verse así: ***“2.1.2.2.4. No cometer o ser participe de **comportamientos irregulares** haciendo uso del servicio de comunicaciones contratado.”***

ARTÍCULO 12. Modificar el artículo 2.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Respecto al párrafo adicionado, al exigir un compromiso de permanencia mínima a cambio del financiamiento o diferimiento de los cargos de conexión, el PRST mitiga el riesgo de que el cliente solicite el traslado y luego cancele el servicio poco tiempo después, dejando al PRST con los costos del traslado sin recuperar.

En cuanto a la obligación añadida de “*incluir un enlace dentro de la factura que permita al usuario consultar la información mencionada (...)*” representa una carga administrativa y financiera adicional para los PRST. Esto requiere una inversión inicial en la creación de un enlace funcional dentro de la factura electrónica que dirija al usuario a la información detallada sobre su cláusula de permanencia. Esto implica programación y diseño web. Los PRST más pequeños tienen menos recursos (financieros, técnicos, humanos) para invertir en la implementación y el mantenimiento de los sistemas y procesos necesarios para cumplir con estos requisitos que en la práctica están imponiendo más cargas regulatorias.

Sugerimos eliminarla y conservar como único medio de información para los costos de la cláusula mínima de permanencia: el contrato suscrito. El cual ya cuenta con el espacio para establecer los costos de la cláusula de permanencia. Como ya existe dicha obligación en el contrato implementar la que se propone por la CRC en este artículo es una doble obligación sobre el mismo objeto contractual.

Reiteramos que este artículo debe alinearse frente a las obligaciones que ha impuesto la DIAN para la factura electrónica.

ARTÍCULO 15. Modificar el artículo 2.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: «ARTÍCULO 2.1.8.3. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El texto establece condiciones claras bajo las cuales el PRST puede terminar unilateralmente el contrato, como el incumplimiento del usuario, el vencimiento del plazo contractual o la imposibilidad técnica. Esto proporciona un marco legal claro para las Partes contratantes. Se establecen plazos mínimos de notificación (5 días hábiles para incumplimiento y 1 mes para otros casos), lo que permite al PRST planificar y gestionar la terminación del contrato de manera ordenada, reduciendo

posibles conflictos o reclamos. El PRST tiene la posibilidad de terminar el contrato si existe una imposibilidad técnica para continuar prestando el servicio, siempre que pueda demostrarla. Esto protege al PRST de situaciones en las que no puede cumplir con sus obligaciones por razones ajenas a su control.

Celebramos igualmente la inclusión del párrafo final, que establece que, si el usuario no atiende la visita programada para la recolección de equipos, debe entregarlos en un centro de atención designado.

Posibles Desventajas o Cargas para los PRST: Obligación de Demostrar Imposibilidad Técnica: Si el PRST invoca la imposibilidad técnica como razón para terminar el contrato, debe explicar y demostrar dicha imposibilidad. Esto puede implicar cargas administrativas y técnicas para justificar la decisión.

Almacenamiento de Solicitudes de Terminación:

Aquí resaltamos positivamente que el único que puede realizar la terminación del contrato es el usuario que suscribió el contrato. Esto brinda seguridad jurídica al negocio jurídico entre el titular y el PRST.

En la propuesta de contrato único está definido que si no hay devolución del equipo se le puede seguir cobrando el canon de arrendamiento, esta condición también debería incluirse en el parágrafo de terminación de contrato.

de tenencia. Devolución de equipos: Usted deberá atender la cita programada en el lugar de instalación, también puede entregarlos en los sitios designados por nosotros, si Usted incumple y no se logra la restitución se cobrará el valor comercial de estos o se podrá seguir cobrando el canon de arrendamiento. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá

ARTÍCULO 16. Modificar el artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Sugerimos conservar y no eliminar la expresión “El usuario que celebró el contrato” por las siguientes razones:

Incumplimiento de Contrato: El contrato es un acuerdo legal entre el prestador y el cliente que lo celebró. Permitir que un tercero cancele el servicio podría interpretarse como una violación de los términos del contrato, especialmente si no se ha obtenido el consentimiento explícito del titular del contrato.

Reclamaciones Legales: El titular del contrato podría argumentar que el prestador no protegió adecuadamente sus derechos, lo que podría llevar a reclamaciones legales por incumplimiento de contrato o negligencia.

Problemas Operativos: Confusión en la Gestión de Clientes: Permitir cancelaciones por parte de terceros puede llevar a errores administrativos, como la cancelación incorrecta de servicios o la pérdida de información importante relacionada con el contrato.

Dificultad en la Recuperación de Deudas: Si el servicio fue cancelado por un tercero sin el conocimiento del titular, podría haber problemas para recuperar pagos pendientes o deudas asociadas al contrato.

Impacto en la Relación con el Cliente: El titular del contrato podría sentirse insatisfecho si descubre que su servicio se canceló sin su consentimiento, lo que podría dañar la relación con el cliente y reducir la fidelidad hacia la marca. La falta de seguridad en la gestión de los contratos puede hacer que los clientes pierdan confianza en el prestador de servicios, lo que podría afectar negativamente la imagen de la empresa.

Sugerimos modificar la definición de usuario que contiene la Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9. La CRC debe diferenciar el concepto de usuario titular y usuario beneficiario e incluir una definición que permita distinguir ambos conceptos para los efectos contractuales que importa.

- **Usuario Contratante:** Es la persona o entidad que firma el contrato con el PRST y es responsable del pago y del cumplimiento de los términos contractuales. Tiene la autoridad principal sobre la gestión del servicio contratado.
- **Usuario Beneficiario:** Es la persona o entidad que se beneficia del servicio contratado por el Usuario Titular. Su acceso y uso del servicio están definidos por el contrato entre el Usuario Titular y el PRST.

Como se ha señalado, identificamos en el proyecto de resolución propuesto por la CRC conflictos conceptuales que generan riesgos contractuales a los PRST para gestionar la modificación o cancelación de servicios y propiamente al mismo contrato de telecomunicaciones. La CRC propone que los usuarios, incluso aquellos que no celebraron el contrato, realicen modificaciones o contratación de nuevos servicios sin exigir como mínimo una autorización del usuario contratante.

Desde ASOTIC respetuosamente solicitamos que se reforme la regulación, para que las modificaciones, cancelaciones y contratación de servicios adicionales dentro del contrato se limiten a ser realizadas por el usuario contratante. Estos riesgos y conflictos se identifican en las proposiciones regulatorias del Artículo 2.1.3.2., Artículo 2.1.8.4. Artículo 2.1.10.3., Artículo 2.1.10.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

ARTÍCULO 17. Modificar el artículo 2.1.8.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Identificamos las siguiente desventajas o riesgos para el PRST con la modificación regulatoria propuesta:

1. Posible aumento de morosidad: Si no se verifica que el usuario que celebró el contrato ya no reside en el inmueble, podría darse el caso de que el titular original siga utilizando el servicio sin pagar, lo que aumentaría el riesgo de morosidad.
2. Dificultad para cobrar deudas: En caso de que el titular original tenga deudas pendientes con el proveedor, podría ser más complicado recuperarlas si no se tiene claridad sobre su residencia o situación actual.
3. Mayor riesgo de fraude: La eliminación de este requisito podría abrir la puerta a fraudes, como cambios de titularidad no autorizados o suplantaciones de identidad.
4. Pérdida de control sobre los contratos: El proveedor podría perder cierto control sobre la gestión de los contratos, ya que no tendría un mecanismo claro para verificar la legitimidad de los cambios de titularidad.

Para mayor claridad, como se ha indicado, sugerimos modificar la definición de usuario que contiene la Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9. La CRC debe diferenciar el concepto de usuario titular y usuario beneficiario e incluir una definición que permita distinguir ambos conceptos para los efectos contractuales que importa.

- **Usuario Contratante:** Es la persona o entidad que firma el contrato con el PRST y es responsable del pago y del cumplimiento de los términos

contractuales. Tiene la autoridad principal sobre la gestión del servicio contratado.

- **Usuario Beneficiario:** Es la persona o entidad que se beneficia del servicio contratado por el Usuario Titular. Su acceso y uso del servicio están definidos por el contrato entre el Usuario Titular y el PRST.

ARTÍCULO 18. Modificar el artículo 2.1.10.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En razón a la falta de claridad que se presenta cuando se habla de “USUARIO”, sin diferenciar si es suscriptor o no, vemos que este artículo representa dificultades y riesgos para los PRST por las siguientes razones:

Riesgos Legales y Contractuales: Si el PRST accede a las modificaciones solicitadas por el usuario beneficiario sin el consentimiento del usuario titular, podría incurrir en un incumplimiento del contrato original. Además, si el servicio adicional o modificado causa daño al usuario beneficiario, el PRST podría ser legalmente responsable. Sin desmedro de lo anterior, el usuario titular puede reclamar si considera que las modificaciones solicitadas por el beneficiario afectan negativamente el servicio que originalmente contrató.

Sugerimos modificar la definición de usuario que contiene la Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9. La CRC debe diferenciar el concepto de usuario titular y usuario beneficiario e incluir una definición que permita distinguir ambos conceptos para los efectos contractuales que importa.

- **Usuario Contratante:** Es la persona o entidad que firma el contrato con el PRST y es responsable del pago y del cumplimiento de los términos contractuales. Tiene la autoridad principal sobre la gestión del servicio contratado.
- **Usuario Beneficiario:** Es la persona o entidad que se beneficia del servicio contratado por el Usuario Titular. Su acceso y uso del servicio están definidos por el contrato entre el Usuario Titular y el PRST.

ARTÍCULO 19. Modificar el artículo 2.1.10.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Sugerimos modificar la definición de usuario que contiene la Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9. La CRC debe diferenciar el concepto de usuario titular y usuario beneficiario e incluir una definición que permita distinguir ambos conceptos para los efectos contractuales que importa.

- **Usuario Contratante:** Es la persona o entidad que firma el contrato con el PRST y es responsable del pago y del cumplimiento de los términos contractuales. Tiene la autoridad principal sobre la gestión del servicio contratado.
- **Usuario Beneficiario:** Es la persona o entidad que se beneficia del servicio contratado por el Usuario Titular. Su acceso y uso del servicio están definidos por el contrato entre el Usuario Titular y el PRST.

ARTÍCULO 20. Modificar el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

La nueva redacción obliga al PRST a prevenir cualquier "comportamiento irregular" en la red, no solo fraudes, dándole un alcance mayor y sin claridad de alcance.

Esto puede requerir más inversión en monitoreo y análisis, por lo que es crucial que la CRC defina claramente qué considera "comportamiento irregular" para evitar conflictos, alcances diferentes a los que se manejaban dentro del concepto de Fraude. Una definición poco clara o una aplicación inconsistente del concepto de "comportamiento irregular" puede generar quejas, reclamaciones, sanciones y daños a la reputación del PRST.

ARTÍCULO 22. Modificar el artículo 2.1.13.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: «ARTÍCULO 2.1.13.1. FACTURA DE SERVICIOS.

Es necesario que la CRC tome en consideración las obligaciones impuestas para expedir la factura electrónica, documento que hoy es exigido por normas de tipo tributario. Así, actualmente los PRST se ven obligados tanto a expedir la factura electrónica a sus usuarios como el documento exigido por la CRC que incorpora campos adicionales que no pueden ser incorporados en dicha factura electrónica, lo que viene generando cargas administrativas innecesarias a los PRST.

ARTÍCULO 27. Modificar el artículo 2.1.18.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: «ARTÍCULO 2.1.18.6.

En línea con lo señalado, es necesario considerar la eliminación de la palabra Fraude y la necesidad de definir el alcance de “Comportamientos Irregulares”.

ARTÍCULO 28. Modificar el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016

La ambigüedad en la definición de "usuario" puede generar confusión y riesgos para el PRST, especialmente en lo que respecta a la autorización de terceros para presentar PQR. En especial cuando la norma no contempla quién es el suscriptor, quién es el titular del servicio y/o, quién suscribió el contrato. Aquí se explica por qué y cómo se podría abordar:

El problema de la ambigüedad:

- **USUARIO CONTRATANTE (Suscriptor):** Generalmente se refiere a la persona que firma el contrato con el PRST, asume la responsabilidad financiera del servicio y es el titular de la cuenta.
- **Usuario:** Puede referirse a cualquier persona que utiliza el servicio, independientemente de si es el titular de la cuenta o no (por ejemplo, un miembro de la familia, un empleado, etc.).

Si no se distingue claramente entre estos dos roles, surge la pregunta: ¿Quién tiene derecho a autorizar a un tercero para presentar una PQR? ¿Solo el suscriptor (titular de la cuenta) o también cualquier usuario del servicio?

Si cualquier usuario pudiera autorizar a un tercero, el PRST se enfrentaría a varios riesgos:

- **Suplantación de identidad:** Sería más difícil verificar si la persona que autoriza al tercero tiene realmente derecho a hacerlo.
- **Falta de control sobre la cuenta:** El usuario contratante (suscriptor-titular de la cuenta) podría perder el control sobre la gestión de su servicio si cualquier usuario pudiera presentar PQR en su nombre.
- **Responsabilidad legal:** El PRST podría ser considerado responsable por acciones realizadas por terceros no autorizados si no se establece claramente quién tiene derecho a autorizarlos.

Propuesta de Soluciones para limitar el alcance de los derechos: Para abordar este problema, la CRC podría tomar las siguientes medidas:

1. **Definir claramente el concepto de "usuario contratante /suscriptor" y "usuario" en los términos y condiciones del servicio:** Establecer definiciones precisas para cada término, especificando quiénes tienen los derechos y responsabilidades asociados a cada rol.
2. **Limitar el derecho a autorizar a terceros.** Precisar que sólo el usuario contratante/ suscriptor o el usuario beneficiario del servicio pueden presentar PQR y no terceros a estos, salvo autorización expresa.

Proponer como lo hace la CRC que el usuario podrá autorizar a otra persona, entendida esta como un tercero ajeno a la relación contractual y beneficiario de los servicios, para que en su representación presente una PQR ante el operador, sin ningún tipo de requisitos, genera inseguridad jurídica y falta de claridad en la aplicación del contrato.

ARTÍCULO 29. Modificar el artículo 2.1.24.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Identificamos la siguiente desventaja o riesgo para el PRST con la modificación regulatoria propuesta: **Posible aumento de costos para el PRST:** Si un gran número de usuarios prefiere recibir las respuestas por medios no digitales (como correo físico postal), el PRST podría enfrentar un aumento en los costos de impresión y envío.

Es necesario tener en consideración que con esta propuesta se estaría retrocediendo en los avances que se han logrado en las interacciones digitales, cuando mediante correo electrónico por ejemplo se presentan las PQR.

ARTICULO 33. Modificar el artículo 2.1.25.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Solicitamos revisar la obligación que actualmente rige de guardar las grabaciones de las PQR recibidas por la línea telefónica durante un período mínimo de seis meses. Lo anterior tomando en consideración que esta obligación genera cargas adicionales para el PRST, tanto administrativas como financieras, sin que a la fecha existan evidencias de falla respecto de este medio de atención y se cuenta con otros mecanismos para reclamar en el evento en que el usuario no esté conforme con la atención brindada mediante la línea telefónica. Estas cargas se manifiestan en diferentes áreas:

1. Costos de almacenamiento: Requiere invertir en infraestructura de almacenamiento adecuada para alojar grandes volúmenes de datos de audio. Esto puede incluir servidores, discos duros, sistemas de almacenamiento en la nube, etc. La infraestructura de almacenamiento requiere mantenimiento periódico, actualizaciones de software y hardware, y medidas de seguridad para proteger los datos contra pérdida, corrupción o acceso no autorizado.

2. Costos de gestión: Es necesario implementar un sistema de indexación y organización de las grabaciones para facilitar su búsqueda y recuperación cuando sea necesario. Esto requiere personal capacitado y herramientas de software especializadas. El PRST debe asegurarse de cumplir con las regulaciones de protección de datos y privacidad al almacenar las grabaciones, lo que implica implementar medidas de seguridad, obtener el consentimiento de los usuarios (en algunos casos) y garantizar el acceso a la información solo a personal autorizado.

3. Impacto en la infraestructura tecnológica: La transferencia de grandes volúmenes de datos de audio puede consumir un ancho de banda significativo, lo

que podría afectar el rendimiento de otros servicios. El procesamiento de las grabaciones (por ejemplo, para la transcripción o el análisis de sentimiento) puede requerir una capacidad de procesamiento considerable, lo que podría afectar el rendimiento de otros sistemas.

4. Consideraciones legales: El PRST es responsable de proteger las grabaciones contra pérdida, corrupción o acceso no autorizado. En caso de una violación de la seguridad de los datos, el PRST podría enfrentar sanciones legales y daños a su reputación.

De acuerdo con lo anterior, se solicita eliminar la obligación de grabación y brindar la posibilidad para el operador de guardar las grabaciones o notificar por escrito la decisión que ha sido adoptada por medio de la línea telefónica.

ARTICULO 34. Modificar el artículo 2.1.25.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Solicitamos aclarar el alcance con la eliminación propuesta, pues preocupa que con la eliminación se pretendan imponer cargas que hoy no aplicaban a los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título “ANEXOS TITULO II”, quienes debían contar con la Certificación anual de un auditor externo. Cuál es el alcance de la eliminación?. 1. Eliminar la necesidad de contar con la certificación? ó 2. Imponer la obligación pero ya no de forma anual?.

De tratarse del numeral 2 anteriormente indicado, identificamos las siguiente desventajas o riesgos para el PRST con la modificación regulatoria propuesta:

El artículo en vez de eliminar en su inciso final la excepción para los PRST del Anexo 2.10 del Título “ANEXOS TITULO II”, debería hacer la adecuación a la proposición realizada a través del formato T.1.2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 que está incluida en el borrador de la resolución de simplificación normativa. Si bien ya se propuso unificar en un solo reporte la información requerida para los proveedores de servicio de internet fijo residencial que cumplan con dicho límite, es necesario que exista taxatividad normativa en cuanto a la exención de reportar determinados formatos específicos, para brindar seguridad jurídica a los PRST ante auditorias o investigaciones administrativas por parte del ente regulador y evitar múltiples interpretaciones como en este artículo.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, modificado por el artículo 141 de la Ley 2294 de 2023, el cual dispone que el MinTIC y la CRC deben evaluar la pertinencia de establecer medidas o reglas diferenciales para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones con menos de treinta mil (30.000) accesos. Esto en el marco de cualquier proyecto normativo dentro de sus competencias legales, con el objetivo de promover el servicio y acceso universal.

ARTÍCULO 104. Adicionar un capítulo al Título XII de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: «CAPÍTULO 2 SANDBOX REGULATORIO PARA CONTENIDOS AUDIOVISUALES

Si bien se resalta la propuesta de la CRC de adicionar un Capítulo 2, en el que se incluyen las disposiciones sobre el Sandbox Regulatorio para contenidos audiovisuales ubicadas inicialmente en el Título XVII, de modo que todas las reglas sobre aplicación de mecanismos alternativos de regulación se encuentren agrupadas bajo el mismo título, sorprende que la CRC siga supeditando este proceso a todas luces innovador a una FASE DE APLICACIÓN, que parte necesariamente de un esquema donde la CRC define unas fechas para recibir propuestas.

Desde ASOTIC, insistimos en la necesidad de contar con mecanismos más expeditos y ágiles, que permitan el desarrollo permanente de Sandbox regulatorios

y no sujeta las iniciativas a fechas específicas de la CRC que terminan traducéndose en limitaciones a las iniciativas y falta de celeridad para atender propuestas innovadoras.

De acuerdo con lo anterior, se propone dejar abierta la posibilidad para que la CRC diseñe un mecanismo que facilite la presentación permanente de SANDBOX REGULATORIOS y elimine la estructura rígida y poco amigable con la innovación.

Lo anterior sin perjuicio de aplicar los demás requisitos definidos para el efecto.

ARTICULO 111. Modificar el Formato T.1.2. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El FORMATO T.1.2 es un reporte trimestral simplificado que deben presentar los PRST más pequeños (menos de 30,000 accesos residenciales de internet fijo) con información clave sobre su operación.

Sugerencias para aliviar la carga de este reporte en los PRST pequeños:

Dado que el objetivo es apoyar a los PRST de menor tamaño, estas son algunas sugerencias que podrían aligerar la carga administrativa asociada con el FORMATO T.1.2:

Simplificación de los Requisitos de Información: Revisar la Necesidad de Cada Campo: La CRC debería revisar periódicamente los campos requeridos en el FORMATO T.1.2 para determinar si todos son estrictamente necesarios y relevantes. Eliminar o agregar campos solo cuando sea imprescindible.

Flexibilidad en los Plazos de Entrega: Considerar la Ampliación del Plazo: Ampliar ligeramente el plazo de entrega del FORMATO T.1.2 (por ejemplo, de 45 a 90 días) podría dar a los PRST más pequeños el tiempo adicional que necesitan para compilar la información de manera precisa. Esto reduciría significativamente la carga a los operadores pequeños pasando de reportar información 8 veces por año, a presentarla 4 veces por año si se adopta la propuesta de cada 90 días reportar esta información.

Apoyo y Capacitación permanente: Como ha sido manifestado en anteriores oportunidades, desde ASOTIC consideramos que la CRC podría **crear un Centro de Ayuda en Línea:** con preguntas frecuentes, tutoriales y ejemplos para los PRST que necesitan asistencia. **Asignar un Punto de Contacto Dedicado** dentro de la CRC para responder preguntas y brindar apoyo a los PRST con respecto al FORMATO T.1.2 y demás inquietudes que puedan tenerse por los pequeños PRST, ayudará a entender y cumplir de mejor forma la regulación.

El objetivo general es lograr un equilibrio entre la necesidad de la CRC de recopilar información para fines pertinentes y la necesidad de acompañar y minimizar la carga administrativa sobre los PRST pequeños, permitiéndoles cumplir las disposiciones normativas y regulatorias.

ARTÍCULO 125. Modificar el anexo 2.3. de los Anexos del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Modelo 1. CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES POSPAGO.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento; 2) Suministrar información verdadera; 3) Hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios; 4) No divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo); 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable y avisar al operador en caso de robo o pérdida de la SIM y/o el equipo móvil; 6) Usar equipos móviles homologados y 7) abstenerse de usar equipos hurtados; 8) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 9) Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 10) Actuar de buena fe.

El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

Esta parte debe ajustarse al artículo 20 que modifica el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016. En el anexo aún se conserva actividades de fraude y conforme al artículo en mención debe reemplazarse por las palabras “comportamiento irregular”. Lo anterior sin perjuicio de las observaciones realizadas en los artículos sobre la necesidad de precisar el alcance de “Comportamiento irregular”.

1

Nuestros medios de atención son: Oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.

Teniendo en cuenta que se eliminará el artículo 2.1.25.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, debe también eliminarse del modelo de contrato único. En el anexo añadido a la propuesta regulatoria se evidencia en la foto que se adjunta que todavía se hace referencia a red social.

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador al cual se desea cambiar. Él hará el trámite que se demora 1 día.

Debe especificarse incluso en el modelo de contrato que la portabilidad numérica solo aplica para líneas móviles y no aplica para telefonía fija. Lo anterior con el fin de evitar confusión en los usuarios de los servicios.

Adicionalmente, encontramos con suma preocupación que en la propuesta de contrato único la CRC está definiendo condiciones tarifarias, cuando actualmente nos encontramos sujetos a un régimen de libertad.

Consideramos que esta propuesta, atenta contra el actual esquema legal que aplica a la prestación de servicios de comunicaciones.

sobre estos servicios. _____ podrá incrementar las tarifas de los servicios cada año calendario independientemente de la vigencia del plan tarifario seleccionado y se podrá aplicar en uno o más meses de dicho año, sin que supere los siguientes montos, así: para fijos, 1 SDMLV; para móviles, el IPC más 50 puntos porcentuales. _____ entrega los equipos incluidos en

Esto va en contra vía de lo dispuesto en la Ley 1341, que define la libertad tarifaria, y las condiciones para que la CRC pueda regular los precios.

A la fecha no se cuenta con estudios que demuestren la necesidad de intervención de la CRC para fijar las condiciones propuestas en la modificación del Contrato Único.

La Ley expresamente señala:

“ARTÍCULO 23. Regulación de precios de los servicios de telecomunicaciones. *Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la presente ley”.*

En línea con lo anterior, encontramos en la siguiente imagen otra intervención de la CRC que vulnera la libertad tarifaria:

Los beneficios de esta oferta se otorgan por estar activo en los servicios fijos y móviles que ofrece _____, en caso de que usted no desee continuar con los servicios de alguno de los segmentos (fijo o móvil) los beneficios asociados a convergencia se mantendrán para el servicio que continúe activo y no se verán afectadas las tarifas pactadas inicialmente.

Se señala que cuando el usuario no desee continuar con los servicios de algunos de los segmentos no se verán afectadas las tarifas pactadas inicialmente, lo que como se ha señalado, vulnera el principio legal citado.

En el ARTÍCULO 2.1.8.3. TERMINACIÓN DEL CONTRATO, la CRC propone un nuevo párrafo así:

“PARÁGRAFO. *Cuando el usuario no atienda la visita programada para la recolección de los equipos o elementos para la prestación del servicio, deberá entregarlos en el centro de atención que le indique el operador”.*

Y en la propuesta de contrato único está definido que si no hay devolución del equipo se le puede seguir cobrando el canon de arrendamiento, esta condición también debería incluirse en el párrafo de terminación de contrato, para mayor claridad de las partes contratantes.

de tenencia. Devolución de equipos: Usted deberá atender la cita programada en el lugar de instalación, también puede entregarlos en los sitios designados por nosotros, si Usted incumple y no se logra la restitución se cobrará el valor comercial de estos o se podrá seguir cobrando el canon de arrendamiento. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá

Identificamos que en el *CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES POSPAGO* se añade otro concepto adicional “suscriptor”. Sin que se diferencie entre usuario y suscriptor.

Como se ha señalado a lo largo de nuestro escrito, es fundamental que se precisen los conceptos de usuario y suscriptor, en especial porque “suscriptor” no hace parte de las definiciones compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016. Por lo que en vez de simplificar o reducir cargas, se aumentan cuando sin tener una definición clara se intenta darle un tratamiento contractual a una figura que no existe en la normatividad y no es desarrollada dentro del marco regulatorio.

Ahora bien, es evidente que la figura de suscriptor es mucho más clara que la de usuario, por lo que es necesario que la CRC pueda aclarar estos conceptos y minimice el riesgo de indebidos entendimientos.

En línea con lo dicho y en razón a lo señalado por la CRC:

Suscriptor y/o Usuario: i). ~~No modificar~~, alterar, o cambiar las características técnicas del Servicio, del equipo o el Chip;

Sugerimos modificar la definición de usuario que contiene la Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9. La CRC debe diferenciar el concepto de usuario titular y usuario beneficiario e incluir una definición que permita distinguir ambos conceptos para los efectos contractuales pertinentes.

- **Usuario Contratante/ suscriptor:** Es la persona o entidad que firma el contrato con el PRST y es responsable del pago y del cumplimiento de los términos contractuales. Tiene la autoridad principal sobre la gestión del servicio contratado.
- **Usuario Beneficiario:** Es la persona o entidad que se beneficia del servicio contratado por el Usuario Titular, pudiendo ser o no un usuario contratante. En todo caso, su acceso y uso del servicio, están enmarcados dentro del contrato entre el Usuario Titular y el PRST.

Se observa en el proyecto de resolución propuesto por la CRC, conflictos conceptuales que generan riesgos contractuales a los PRST para gestionar la modificación o cancelación de servicios y propiamente al mismo contrato único de prestación de servicios. La CRC propone que los usuarios, incluso aquellos que no celebraron el contrato, realicen modificaciones o contratación de nuevos servicios sin exigir como mínimo una autorización del usuario contratante / suscriptor de los servicios.

Como ha sido solicitado, desde ASOTIC respetuosamente solicitamos dar claridad en este aspecto fundamental para la ejecución del contrato.

Sugerencia Normativa para PRST de Servicio Fijo de Internet y Televisión.

Con el objetivo de optimizar la divulgación de información relevante para los usuarios de servicios fijos de internet y televisión, y considerando la creciente

adopción de tecnologías digitales por parte de la población, se propone brindar a dichos PRST, la siguiente modificación normativa incorporada en el artículo 2.2.2.1, por medio del cual modifica el numeral 2.2.2.1.1. sobre puntos de atención a usuarios y puntos de servicio, en el sentido de precisar la posibilidad de los operadores postales de poner a disposición de los usuarios la información exigida en la norma mediante un código QR o cualquier otro mecanismo equivalente.

Así y para para cumplir con sus obligaciones de información de manera más eficiente y accesible, en caso que deseen implementarlo se propone:

En relación con las obligaciones de divulgación de información establecidas en el para los puntos de atención a usuarios y puntos de prestación del servicio, el PRST podrá cumplir con dichas obligaciones mediante la puesta a disposición de un código QR, o cualquier mecanismo equivalente (ej. enlace web corto, terminal interactivo), en un lugar visible y de fácil acceso en el punto de atención físico.

El código QR o mecanismo equivalente deberá permitir a cualquier persona, mediante el uso de un dispositivo móvil u otro dispositivo con acceso a internet, acceder de forma clara, completa y actualizada a la información que el PRST está obligado a divulgar en dichos puntos, incluyendo, pero no limitado a:

- *Información de contacto del PRST (línea de atención al cliente, correo electrónico, dirección física).*
- *Procedimientos para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR).*
- *Información sobre los derechos y deberes de los usuarios.*
- *Tarifas vigentes de los servicios ofrecidos.*
- *Términos y condiciones del contrato de prestación de servicios.*
- *Indicadores de calidad en la atención al usuario*

El PRST deberá garantizar que la información contenida en el código QR o mecanismo equivalente sea accesible para personas con discapacidad visual o auditiva, cumpliendo con los estándares de accesibilidad web aplicables.

El uso de códigos QR u otros mecanismos equivalentes eximirá al PRST de la obligación de proporcionar la información de manera tradicional (ej. folletos impresos) excepto si el usuario lo solicita en medio físico.

Beneficios esperados:

- **Mayor accesibilidad a la información:** Facilita el acceso a la información a través de dispositivos móviles y tecnologías digitales.
- **Reducción de costos:** Disminuye los costos asociados a la impresión y distribución de material informativo físico.
- **Actualización más eficiente de la información:** Permite actualizar la información de forma rápida y sencilla, garantizando que los usuarios tengan acceso a la información más reciente.
- **Sostenibilidad:** Contribuye a la reducción del consumo de papel y a la protección del medio ambiente.
- **Modernización de la atención al usuario:** Alinea la atención al usuario con las tendencias tecnológicas actuales.
- **Equidad.** Establece condiciones de equidad entre los servicios Postales y los servicios de telecomunicaciones.

Esta sugerencia normativa permitiría a los PRST de servicios fijos de internet y televisión modernizar sus prácticas de divulgación de información, mejorar la



accesibilidad para los usuarios y reducir costos, contribuyendo a una mayor eficiencia y transparencia en la prestación de los servicios.

Con lo anterior, esperamos que los puntos señalados puedan aportar al proceso que se adelanta por parte de la CRC. Agradecemos su atención y quedamos atentos para atender cualquier inquietud o complemento que se requiera. Recibiremos **notificaciones** en nuestro correo electrónico: admin@asotic.com.co

Cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Galé Mallol Agudeo", written over a faint, stylized graphic element.

GALÉ MALLOL AGUDELO

Presidenta ASOTIC

