

De: ASUCOM ASUCOM [mailto:asucom.colombia@gmail.com]
Enviado el: Jueves, 09 de Diciembre de 2010 04:28 p.m.
Para: diego.molano@mintic.gov.co; Cristhian CL. Lizcano
CC: ernestorodriguezmedina@gmail.com; Proyecto Usuario
Asunto: Revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios

Bogotá, diciembre 9 de 2010.

Señores

Comisión de Regulación de Comunicaciones

CRC

Ciudad

Atención

Señor Ministro

Diego Ernesto Molano Vega

Presidente

Doctor

Cristhian Lizcano Ortiz

Director Ejecutivo

Referencia. Proyecto de reforma régimen de protección de usuarios.

Apreciados doctores

ASUCOM, como entidad que busca proteger los derechos fundamentales de los usuarios de los servicios de comunicaciones, se permite mediante esta comunicación plantear una serie de aspectos que considera fundamentales en el desarrollo del régimen de protección que se discute actualmente en el seno de la CRC.

Primeramente, debemos indicar que la Ley 1341 de 2009 reconoce la prevalencia del usuario como eje fundamental del desarrollo del sector de las TIC. Este hecho se concreta al indicar que por sobre toda consideración, deben primar los principios de protección al usuario y de promoción de la competencia.

El Plan Colombia ¡Vive Digital! considera al usuario como uno de sus cuatro pilares, y el propio Ministro de las TIC, que preside la CRC, lo considera como “el corazón del ecosistema digital”, que se desarrollará en este cuatrienio. No podía ser de otra manera por que el usuario es el factor determinante de los hoy llamados mercados inteligentes.

En el contexto de lo anterior, cualquier régimen que se desarrolle, por mandato legal debe ser garantista a favor del usuario, y generar todas las medidas preventivas posibles que correspondan a la limitación del amplio poder de mercado que tienen los proveedores de redes y servicios respecto de los usuarios. Este poder de dominio se manifiesta no solo en los procesos del día a día de atención de PQR, cargas de pruebas, o disponibilidad de medios de acceso, si no sobre todo en el manejo mismo de la información.

Como hemos tenido oportunidad de comentarlo ante ustedes, los nuevos escenarios producto de una convergencia de redes, servicios y mercados, reclama igualmente una convergencia reguladora integral para ese nuevo usuario multiservicios, en un mundo interconectado y multidispositivos. Es necesaria una regulación, un control y una vigilancia totalizadora, que exijan una ética empresarial y una responsabilidad solidaria de todos los proveedores de la cadena de valor.

Así, es imperativo establecer las siguientes reglas mínimas de protección, encaminadas a remover barreras para la libre elección del usuario.

- Prohibir las cláusulas de permanencia, de modo tal que no existan costos de cambio para el usuario, desarrollando de esta forma una real competencia.

- Prohibir en todo caso las prácticas de algunos proveedores de hacer firmar al usuario contratos con cláusulas de permanencia sucesivos generando en la práctica tiempos de permanencia mayores a los previstos actualmente en la norma.
- Desarrollar la portabilidad numérica para la telefonía fija
- Obligar al operador a ofrecer a todos los usuarios trimestralmente el plan vigente que más le convenga conforme a su consumo promedio histórico, y enviar información de las ofertas y planes nuevos que puedan ser más benéficos que el vigente para cada usuario.
- Prohibir incrementos tarifarios por encima del IPC en los planes del usuario
- Prohibir cualquier tipo de cargo adicional en los planes que se venden como planes con control, cuando la realidad es que permiten comprar tiempos adicionales a costos más elevados siendo una falacia la oferta del control de consumo.
- Prohibir el envío de cualquier información de publicidad, generando una base de datos donde el usuario interesado deba previamente inscribirse si desea recibirla, y no el actual mecanismo donde es imposible inscribirse para evitar la llegada de esta publicidad y sobre el cual los usuarios tienen escaso o nulo conocimiento.
- Obligar al proveedor a contactar al usuario ante cualquier desviación significativa de consumos por llamadas a destinos poco comunes y de alto costo.
- Deben ajustarse a la baja los planes que tienen subsidio de terminal en la porción del subsidio establecida al inicio del plan, en el momento en que termine el período de la cláusula de permanencia mínima.
- Debe aceptarse a los usuarios PQR de cualquier tipo y por cualquier medio, y los proveedores deben habilitar al menos: una línea gratuita, página Web, dirección de correo electrónico, y al menos un punto de presencia en cascos urbanos de

todos los municipios donde presten servicios, y con densidad suficiente en grandes aglomeraciones urbanas. No debe permitirse exigencias de cartas físicas y con firmas notariadas, o trabas similares, para colocar peticiones que no convengan al proveedor.

- Debe informarse claramente en toda respuesta negativa a una PQR el derecho y el procedimiento para imponer recursos de reposición. El recurso de apelación en subsidio ante este evento debe ser automático.

Finalmente la CRC tiene que tener plena conciencia que éste proyecto se queda corto en sus responsabilidades digitales, pues fue diligentemente elaborado con visión analógica y por ello hace especial énfasis en todo lo relacionado con infraestructura y trata muy tangencialmente los vitales asuntos relacionados con los contenidos y con el uso y abuso de la red de redes, osea el Internet. Para el cabal cumplimiento de sus delicadas funciones, la CRC debe, a la mayor brevedad, sintonizarse con los ambiciosos alcances de la ley de TIC, convirtiéndose en una eficiente Comisión de Regulación de las TIC.

Agradecemos de antemano el buen recibo de estos aportes.

Cordialmente

Ernesto Rodriguez Medina

Presidente de ASUCOM