

COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

Bogotá D.C., Enero 26 de 2011

Doctor
CRISTHIAN LIZCANO
Director Ejecutivo
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Ciudad

Ref: Proyecto regulatorio "Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"

Respetado Doctor,

En atención al espacio de discusión abierto por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y conforme a la reunión sostenida en las instalaciones de la CRC el pasado 26 de enero del año en curso, nos permitimos adjuntar la presentación, con algunos comentarios relevantes expuestos en la misma.

USUARIO AUTORIZADO

Se sugiere a la CRC aclarar que cada vez que la regulación se refiera a un usuario autorizado, este debe entenderse como un usuario autorizado mediante apoderamiento.

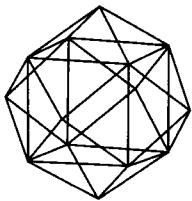
Cada vez que la Resolución se refiere a un "usuario" también se refiere a un "usuario autorizado", por lo que ilustraremos algunos casos en donde no es clara la actuación del usuario autorizado, partiendo desde la misma definición:

- **Artículo 10. Definiciones.**

...Usuario autorizado: *Persona natural o jurídica que recibe la prestación de uno o varios servicios públicos de comunicaciones y que ha sido autorizada de manera general o particular por el usuario que suscribió el contrato para ejercer derechos de disposición del contrato, tales como: solicitar modificaciones a las condiciones originalmente pactadas, aceptar el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima o dar por terminado el contrato.*

Conforme a lo anterior, un "usuario autorizado" podría solicitar la modificación del contrato inicialmente pactado, aceptar cláusulas de permanencia, y dar por terminado el contrato con la simple autorización del usuario titular?

Bogotá, D.C. - Colombia



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

Así mismo, y según lo planteado en el proyecto, **no se requiere la aceptación del usuario autorizado?, ni la aceptación de la cesión de derechos del deudor, por parte del proveedor del servicio?**

Además, entre otros ejemplos los siguientes:

- **Cláusula de período de permanencia mínima:**

*Estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente señalados por la regulación, en la que el usuario que suscribe el contrato o **el usuario autorizado** por aquél, se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa su contrato...*

En este caso como haría el proveedor para exigirle a un "usuario autorizado" el cumplimiento de una cláusula que el nunca aceptó?

- **Artículo 21. Reporte de información ante los bancos de datos.**

Los proveedores de servicios de comunicaciones pueden remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor del proveedor o información positiva del usuario que suscribió el **contrato o usuario autorizado**.

Para remitir información como deudor del usuario autorizado, solamente **se requiere la autorización del usuario titular?** Y no se requiere por parte del proveedor, **la autorización del usuario autorizado?**

- **Artículo 35. Cesión del contrato.**

La cesión del contrato por parte del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por el proveedor, libera al cedente de cualquier responsabilidad con el proveedor por causa del cesionario. Para el efecto, en el contrato deben preverse las siguientes condiciones:

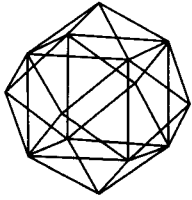
Para lo anterior, según lo planteado en el proyecto, **no se requiere la aceptación del usuario autorizado?, ni la aceptación de la cesión de derechos del deudor, por parte del proveedor del servicio?**

- **Artículo 65. Suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo.**

El usuario que suscribió el contrato o usuarios autorizados pueden solicitar a los proveedores la suspensión temporal del servicio.

Para este caso tampoco se requiere la aceptación de la cesión de derechos del deudor, por parte del proveedor del servicio?

- **Artículo 66. Terminación del contrato.**



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad.

Para este caso tampoco se requiere la aceptación de la cesión de derechos del deudor, por parte del proveedor del servicio?

Teniendo en cuenta este tipo de casos, entre otros que podrían presentarse, se solicita a la CRC las aclaraciones respectivas frente al alcance en las actuaciones del usuario autorizado.

ARTÍCULO 33. COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.

"El usuario tiene derecho a recibir una compensación en caso de incumplimiento del proveedor sobre las condiciones de continuidad y niveles de calidad, a los que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones.

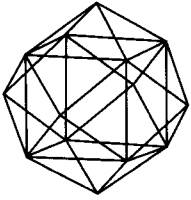
Lo anterior, siempre y cuando el usuario presente cualquier PQR relacionada con la falta de disponibilidad de los servicios, trámite que para todos los efectos se regirá por las disposiciones previstas sobre el trámite de PQRs dispuesto en la regulación y a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.10 del artículo 11 de la presente resolución.

Para tal fin, el proveedor automáticamente a la decisión favorable al usuario, deberá reconocer y hacer efectiva una compensación por el tiempo que el servicio no estuvo disponible, aplicando la metodología dispuesta en el Anexo I de la presente resolución, sin perjuicio del derecho que tiene el usuario a solicitar la terminación del contrato en forma inmediata, aún existiendo una cláusula de permanencia mínima".

Los valores establecidos de disponibilidad, entendida ésta como la relación entre el tiempo global durante el cual se proporciona o podría proporcionar un servicio satisfactorio o admisible y el periodo de observación total, son superiores al 99% para todos los servicios, lo cual indica que en un periodo de 30 días toda falla o interrupción del servicio, por causas imputables al operador, superior a 7,2 horas da lugar a la compensación al usuario, tiempo que al redondearlo corresponde a 7 horas.

La disponibilidad es una probabilidad (en algunos casos condicional o en otros independiente) que surge de la posibilidad de falla de varios componentes de la estación base. Por lo tanto, es imposible resolver las fallas a las 7 horas para todos los sitios.

Por lo anterior, tendríamos que contratar a un técnico por cada una de las estaciones (el tiempo promedio de desplazamiento es de varios días para varias estaciones rurales, y de 2 horas para las urbanas, el tiempo de solución, una vez se llega al sitio, puede ser hasta de 4 horas). Esto involucraría tener que contratar a más de 2,000 personas (con sus repuestos) dedicadas a O&M (actualmente hay 100 personas de campo aproximadamente). Es decir, que el costo de operación podría subir veinte veces (2.000%) y esto reflejarlo en el precio del Servicio hacia el usuario final.



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

ARTÍCULO 42. PQR Y EL PAGO

La presentación de las PQRs relacionadas con la facturación del servicio, está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, de las sumas que no sean objeto de reclamación; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada la factura pueda presentar la PQR.

Actualmente, la presentación de una PQR, una vez pagada la factura puede presentarse dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno. No se considera acertado permitir la presentación de PQR en cualquier tiempo, teniendo en cuenta que la mayoría de equipos, están programados para almacenar la información durante no más de 5 meses y por tanto es demasiado complejo programar dichos sistemas de gestión de facturación y PQR de cada operador (cintas) para que almacene la información por tiempo indefinido.

ARTÍCULO 88. CARACTERÍSTICAS DEL CAE.

Respecto al numeral 88.4, donde se exige a los proveedores de redes y servicios proporcionar la ubicación geográfica de las estaciones base BTS y el código único de cada BTS, bien sea en formato de nomenclatura vial o en formato de coordenadas de ubicación, nos permitimos manifestarle lo siguiente:

El artículo 15 de la Constitución Política establece que el derecho a la intimidad es un derecho fundamental que protege el derecho a la vida privada y familiar de cada persona.

Así mismo que la Corte Constitucional ha señalado que el derecho a la intimidad permite y garantiza en los asociados, el poder contar con una esfera o espacio de vida privada no susceptible de la interferencia arbitraria de las demás personas.

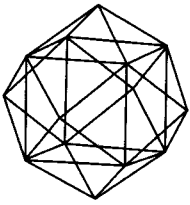
También ha expresado que al no ser esta esfera parte de un espacio de dominio público, esta obedece al estricto interés de la persona titular del derecho y por consiguiente no puede ser invadido por los demás.

Además, ha señalado que el derecho a la intimidad es entonces, inalienable, imprescriptible y solo susceptible de limitación por razones legítimas y debidamente justificadas constitucionalmente.

Igualmente el código penal colombiano vigente a partir del Título III relativo a los "Delitos contra libertad individual y otras garantías" hace referencia a la protección del derecho a la intimidad estableciendo diferentes formas de violación.

La violación del derecho a la intimidad es un delito que consiste en el aprovechamiento de información privilegiada, con intención de descubrir secretos o vulnerar la intimidad, sin que medie consentimiento del afectado.

En este sentido debe entenderse que el dato generado por la ubicación de una persona, es un dato personal y privado, es decir, de carácter meramente propio de la persona, el cual no puede ser proporcionado, sin autorización expresa del titular y mucho menos a entidades sobre las cuales la Comisión de Regulación de Comunicaciones carece de competencia, para exigirles un tratamiento constitucional adecuado.



COMCEL

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

Así pues informarle a una entidad de emergencia, que no en todo los casos puede considerarse como **una autoridad**, acerca de la ubicación de un usuario, puede permitir flagrantes abusos en la intimidad de las personas, los cuales deben ser considerados de una manera mucho más rigurosa, es decir, dándole a estos datos de localización una protección constitucional y no un simple trato derivado de un cumplimiento legal.

Así las cosas, es completamente riesgoso para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en cumplimiento de una norma legal, vulnerar principios constitucionales como el derecho a la intimidad.

Por lo tanto, sin contar con la autorización expresa del usuario y de un compromiso serio en el manejo de la información perteneciente a la orbita privada de cada persona por particulares y no de las autoridades, se hace imposible cumplir por parte de los proveedores de redes y servicios con la entrega de información que permita la localización de los usuarios.

ARTÍCULO 95. REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES.

No se considera reposición de equipos terminales, en los términos señalados en el presente artículo, la compra de equipos que se realice al momento de la suscripción del contrato o la que pueda efectuarse por un determinado usuario que decide comprarlos durante la ejecución del contrato.

El mismo texto define la Reposición de equipos como la entrega que el proveedor hace al usuario, a cualquier título, de un equipo terminal **durante la ejecución del contrato**, cuando este último solicita la reposición de su equipo terminal.


Es necesario aclarar estos conceptos, pues el tema de reposiciones es del ámbito propio del negocio, dirigido por el proveedor y por tanto sugerimos a la Comisión no intervenir al respecto.

Cordialmente,

HILDA MARIA PARDO HASCHE

Representante Legal Suplente

Anexo. Presentación del día 26 de enero de 2011 ante la CRC.

CRC	
Radicación :	 * 2 0 1 1 3 0 3 4 8 *
Fecha :	2011/01/31 03:58:46 P.M.
Remitente :	COMCEL S.A.
Anexos :	
Asunto :	PROYECTO REGULATORIO "POR LA CUAL SE ESTABLECE EL REGIMEN INTEGRAL DE PROTECCION DERECHOS DE USUARIOS"

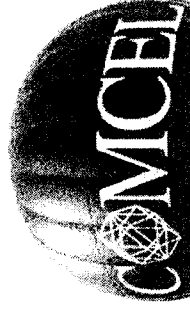
PROTECCIÓN A USUARIOS

Enero 24 de 2011



Temas Relevantes

- 1. Usuario Autorizado. Art.10 Definiciones**
- 2. PQR's (Desaparece el término de 5 Meses para presentar la reclamación por facturación). Art.42 .**
- 3. Definición de Reposición de Equipos (Art 95).**
- 4. Localización del usuario.Art .88**
- 5. Cambio del tiempo para la Compensación por falta de disponibilidad (Imposible resolver fallas a las 7 horas).**



Usuario Autorizado. Art.10 Definiciones

Usuario autorizado: Persona natural o jurídica que recibe la prestación de uno o varios servicios públicos de comunicaciones y que ha sido autorizada de manera general o particular por el usuario que suscribió el contrato para ejercer derechos de disposición del contrato, tales como: so licitar modificaciones a las condiciones originalmente pactadas, aceptar el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima, o dar por terminado el contrato.

Cada vez que la Resolución se refiere a un “usuario” también se refiere a un “usuario autorizado”, por lo que ilustraremos algunos casos en donde no es clara la actuación del usuario autorizado. Por ejemplo en la definición.

Un usuario autorizado podría solicitar la modificación del contrato inicialmente pactado, aceptar cláusulas de permanencia, y dar por terminado el contrato con la simple autorización del usuario titular ?

Para lo anterior, no se requiere la aceptación del usuario autorizado?, ni la aceptación de la cesión de derechos del deudor, por parte del proveedor del servicio?



Usuario Autorizado. Art.10 Definiciones

Entre otros ejemplos los siguientes:

• *...Cláusula de permanencia mínima: Estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente señalados por la regulación, en la que el usuario que suscribe el contrato o el usuario autorizado por aquél, se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa su contrato...*

En este caso como haría el operador para exigirle a un “usuario autorizado” el cumplimiento de una cláusula que este nunca aceptó?

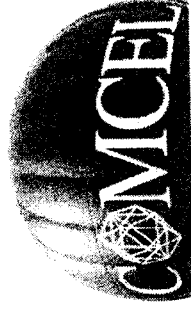
Para lo anterior, conforme al proyecto regulatorio, no se requiere la aceptación del usuario autorizado?

Tampoco la aceptación de la cesión de derechos del deudor, por parte del proveedor del servicio?

• **ARTÍCULO 21. REPORTE DE INFORMACIÓN ANTE LOS BANCOS DE DATOS.**

Los proveedores de servicios de comunicaciones pueden remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor del proveedor o información positiva del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado.

Para remitir información como deudor del usuario autorizado, solamente se requiere la autorización del usuario titular?
Y no se requiere por parte del proveedor, la autorización del usuario autorizado?



Usuario Autorizado. Art.10 Definiciones

- **ARTÍCULO 35. CESIÓN DEL CONTRATO.**

La cesión del contrato por parte del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por el proveedor, libera al cedente de cualquier responsabilidad con el proveedor por causa del cesionario. Para el efecto, en el contrato deben preverse las siguientes condiciones:

Para lo anterior, según lo planteado en el proyecto, no se requiere la aceptación del usuario autorizado?, ni la aceptación de la cesión de derechos del deudor, por parte del proveedor del servicio?

- **ARTÍCULO 65. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO.**

El usuario que suscribió el contrato o usuarios autorizados pueden solicitar a los proveedores la suspensión temporal del servicio.

Para este caso tampoco se requiere la aceptación de la cesión de derechos del deudor, por parte del proveedor del servicio?

- **ARTÍCULO 66. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**

En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad.

Para este caso tampoco se requiere la aceptación de la cesión de derechos del deudor, por parte del proveedor del servicio?



PQR's (Término de 5 Meses para presentar la reclamación por facturación). Art.42.

- Actualmente, la presentación de una PQR, una vez pagada la factura puede presentarse dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno.
- La modificación permite la presentación de PQR en cualquier tiempo, teniendo en cuenta que la mayoría de equipos, están programados para almacenar la información durante no más de 5 meses y por tanto es demasiado engorroso programar dichos sistemas de gestión de facturación y PQR de cada operador (cintas) para que almacene la información por tiempo indefinido.



Reposición de Equipos (Art 10-95). Y

Localización del usuario. Art.88

1. DEFINICIÓN DE REPOSICIÓN DE EQUIPOS (ART 10- 95).

Es necesario aclarar estos conceptos, pues el tema de reposiciones es del ámbito propio del negocio, dirigido por el proveedor y por tanto sugerimos a la Comisión no intervenir al respecto.

2. LOCALIZACIÓN DEL USUARIO. ART.88

Respecto al numeral 88.4, donde se exige a los proveedores de redes y servicios proporcionar la ubicación geográfica de las estaciones base BTS y el código único de cada BTS



Cambio del tiempo para la Compensación por falta de disponibilidad

(Imposible resolver fallas a las 7 horas). Art 33

- En un periodo de 30 días toda falla o interrupción del servicio, por causas imputables al operador, superior a 7,2 horas da lugar a la compensación al usuario, tiempo que al redondearlo corresponde a 7 horas en el mes.
- La disponibilidad es una probabilidad que surge de la posibilidad de falla de varios componentes de la estación base. Se debe tener en cuenta que existen muchas estaciones base que son de difícil acceso y por tanto es imposible resolver las fallas a las 7 horas para todos los sitios.

