

Bogotá D.C., Diciembre 9 de 2010

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Correo electrónico: proyectousuario@crcom.gov.co

Fax 3277001

Carrera 13 No. 28 -01 Piso 8

Ciudad

Asunto: Comentarios al proyecto de Resolución CRC "Propuesta Regulatoria de derechos y obligaciones de los Usuarios"

Respetados Señores:

Presentamos a continuación algunos comentarios en relación con el Proyecto en mención, para lo cual se han tomado como referencia los artículos del proyecto de resolución publicado en la página WEB de la CRC.

**ARTÍCULO 12. FORMA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS y
ARTÍCULO 15. MODIFICACIONES AL CONTRATO.**

- Se recomienda que como prueba de contratación y/o cambio de las condiciones de un contrato ya establecido, sea admitida una grabación en la cual el usuario manifieste su aceptación de las nuevas condiciones pactadas. Dicha grabación será guardada por el operador como prueba y cumplirá en contenido con lo establecido en este proyecto de resolución.

ARTÍCULO 39. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

- Se recomienda que adicional a la posibilidad de que un usuario pueda interponer sus PQR's a través de una página web o una red social, así mismo los operadores tengan la posibilidad de utilizar los mismo medios para dar respuesta a estos PQR's o publicarlos.
- Se recomienda dar la misma validez a una respuesta escrita de un PQR como a una respuesta verbal que tenga como soporte una grabación.

ARTÍCULO 53. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

- Se recomienda para la línea gratuita (numeral 53.3) de atención al usuario de que trata el artículo 46 y teniendo en cuenta las mejores prácticas a nivel mundial, utilizar el indicador de Nivel de Servicio (NS:(80/20)) el cual garantiza que un porcentaje (80%) de usuarios sean atendidos por un representante del operador en un tiempo (t) menor o igual a 20 segundos, una vez elija la opción de ser

atendido por un representante; no se tendrán en cuenta las llamadas que sean abandonadas por el usuario en un tiempo menor a 10 segundos. Lo anterior obedece a que esta métrica permite medir el desempeño en cuanto a la velocidad de respuesta y a diferencia de la métrica actual de velocidad de respuesta (ASA), el NS permite la medición del total de usuarios que fueron atendidos por un representante del operador dentro del periodo de 20 segundos.

- Se recomienda para las oficinas de atención al usuario (numeral 53.4) de que trata el artículo 46 y teniendo en cuenta las mejores prácticas a nivel mundial, utilizar el indicador de Nivel de Servicio (NS:(80/12)) el cual garantiza que un porcentaje (80%) de usuarios sean atendidos por un representante del operador en un tiempo (t) menor o igual a 12 minutos, una le sea signado un turno de atención. Lo anterior obedece a que esta métrica permite medir el desempeño en cuanto a la velocidad de respuesta y a diferencia de la métrica actual de velocidad de respuesta (ASA), el NS permite la medición del total de usuarios que fueron atendidos por un representante del operador dentro del periodo de 12 minutos.

ARTÍCULO 90. OFRECIMIENTO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN DE DIRECTORIO TELEFÓNICO.

Se recomienda en todo caso mantener lo establecido en la legislación vigente en cuanto a la asignación y cobro de las líneas 1XY modalidad 4, Decreto 25 de 2002, Resolución 244 de 2003, resolución 1250 de 2005, capítulo XIII "Tarifa de los servicios prestados a través de la numeración 1XY de la modalidad cuatro" y a los artículo 5.13.1.1 hasta el artículo 5.13.1.4. Permitiendo de igual manera a los operadores la elección de uno o más medios gratuitos para ofrecer la información del directorio telefónico y dándole la posibilidad de cobrar los medios de información adicional que desee implantar. Al respecto, cabe anotar que tradicionalmente, y en todos los países del mundo, existe un número de la modalidad 1XY para prestar asistencia al directorio telefónico, mediante el cual los usuarios pueden consultar, por una tarifa especial controlada y regulada, información de interés general como un servicio a la comunidad.

En la actualidad, el número 113 ha sido asignado a los operadores telefónicos para la prestación de servicios de asistencia al Directorio. Es así como la Resolución 644 de 2003, Capítulo II, establece el tipo de información que se presta a través de esta modalidad de numeración abreviada. En la actualidad se prestan servicios de directorio por medio de operadora, quien maneja información cultural y de interés general. Dentro de los llamados servicios de asistencia al directorio se incluyen, entre otros: (i) información de las paginas amarillas, (ii) actualización de la información contenida en el directorio, (iii) guías como por ejemplo: horarios bancarios, notarias, horarios de atención de entidades publicas, etc, (iv) carteleras de cine, (v) indicadores económicos, (vi) eventos y espectáculos a nivel nacional, (vii) información de tramites ante las autoridades, ejemplo: licencia de conducción, cedula, pasaporte, pasado judicial, visas, etc.

Este es un medio actual para los usuarios del servicio de telefonía fija y móvil, que cumple con uno de sus objetivos principales, esto es, que los usuarios obtengan información oportuna, actualizada, inmediata y de interés general, para la atención de sus necesidades puntuales. No compartimos entonces la idea que en un Decreto que busca la protección a los usuarios se les pretenda restringir el acceso a éste tipo de información que, como anotamos, es recibida a través de un medio masivo.



De otro lado, destacamos que un servicio de información gratuito, por la misma modalidad de no tener un costo para el usuario, no permite dimensionarlo, ni administrarlo con los estándares de calidad que requiere un servicio como el referido. En efecto, la práctica ha demostrado que se le da un mal uso a los servicios cuando estos son gratuitos, al punto que un número significativo de usuarios, incluso, llegan a utilizarlo de manera indebida. Así las cosas, consideramos que la prestación del servicio bajo la modalidad "sin costo" termina siendo inoperante, pues no habría suficientes recursos para mantener un uso ilimitado del mismo, lo cual supondría para el operador tener que asumir una carga demasiado alta.


Es igualmente inoperante e inviable, la posibilidad que se pretende abrir al usuario en el sentido que sea él quien escoja la forma en que el operador deba entregarle la información, pues los operadores no tendrían la forma de dimensionar el procedimiento y mecanismos en que se deban atender los requerimientos del usuario.

En la actualidad la información del directorio se suministra a los usuarios / suscriptores en forma gratuita, a través de un directorio telefónico o de un CD y el operador tiene la posibilidad de cobrar los medios de información adicional que desee implantar, lo cual redundaría en la prestación de un servicio eficiente y de muy buena calidad. De esta manera, se permite utilizar las mejores prácticas que a nivel mundial se tienen al respecto y que dieron origen a lo definido en la Resolución 1250 de 2005 y Decreto 25 de 2002.

Por último, consideramos que el régimen de protección al usuario debe velar, entre otros, por la eficiencia y excelencia en la prestación de los servicios a los usuarios, lo cual puede verse seriamente afectado con la implementación y desarrollo de la línea gratuita, por las razones que hemos venido exponiendo.

Agradecemos su colaboración y atención al presente, no sin antes reiterar nuestra mejor disposición para prestar la colaboración necesaria a efectos de estructurar en debida forma, un proyecto de la trascendencia e impacto, como el que nos ocupa.

Atentamente,



JORGE ENRIQUE COTE VELOSA
Gerente General