



Santiago de Cali, 09 DIC 2010  
113- DR- 0040

Doctor:  
CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ  
Director Ejecutivo  
Comisión de Regulación de Comunicaciones  
Carrera 7 No. 77 - . 07, Piso 9  
Edificio TORRE SIETE-77  
[proyectousuario@crcom.gov.co](mailto:proyectousuario@crcom.gov.co)  
Bogotá D.C.

Asunto: COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE MODIFICA EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE COMUNICACIONES.

Cordial saludo:

Atendiendo su invitación a realizar comentarios sobre el proyecto del asunto, a continuación presentamos de manera respetuosa la visión de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. con respecto a lo planteado en el mencionado proyecto de Resolución.

Inicialmente nos surgen las siguientes inquietudes:

1. El texto de la norma parece tener disposiciones con alcance legislativo y/o reglamentario, pero no puede olvidarse o perderse de vista que la norma tiene apenas un alcance regulatorio.
2. La norma invoca la Decisión CAN 638 como uno de sus fundamentos, pero el texto de esta decisión permite concluir que se trata de un derecho de "armonización" y que dicha decisión requiere incorporarse a la normativa Colombiana y al parecer de la doctrina constitucional en especial de la sentencias C-1162 de 2000, el camino regulatorio no parece ser el adecuado.
3. La propuesta regulatoria desarrolla procedimientos e impone obligaciones a operadores que no tienen origen en la ley, este tema merece un examen de mayor detalle. (Anexo No. 1).
4. La regulación fija cargas y responsabilidades especiales a los servicios telefónicos. Es necesario determinar si después de la unificación del régimen, los operadores de telefonía pueden tener cargas como las del directorio.

09 DIC 2010

Santiago de Cali,

113- DR-<sup>0040</sup>

telefónico y otras similares. En especial observar los casos de los artículos 80, 88.4, 90 y 91 del proyecto.

5. El texto en el artículo 111 del proyecto eleva a falta su violación, esto es tanto como crear un tipo sancionable vía regulación, que puede ser contrario al principio de legalidad que es propio del derecho sancionatorio.
6. Ahora bien. En cuanto a casos concretos de regulación específica incluimos propuestos más adelante sobre problemas en concretos que se derivan de la aplicación normativa. Entre estos comentarios incluiremos el examen sobre la forma para establecer las compensaciones por falta o falla del servicio, pues es necesario que se determine la naturaleza jurídica de la misma.

Resaltamos las siguientes consideraciones jurídicas:

No obstante que el inciso 1º del artículo 53 de la ley 1341 de 2009, establece: *“ARTÍCULO 53. RÉGIMEN JURÍDICO. El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.*

- La interpretación esta norma tiene dos limitaciones de importancia: de un lado lo dispuesto en el artículo 368 de la Constitución que fija una forma de reserva de ley, en materia de derechos y obligaciones de los usuarios de servicios públicos y del otro el alcance que a la Regulación se le reconoce tanto en la jurisprudencia de la H. Corte Constitucional como en la del H. Consejo de Estado.

Dice la norma citada:

*“ARTICULO 369. La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios”*

- Es necesario que se tenga en cuenta que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, no ejerce en este caso, funciones con alcance legislativo, ni reglamentario, por ello las normas deben tener un alcance estrictamente regulatorio.

Santiago de Cali, 09 DIC 2010  
113- DR- 0040

- Por lo anterior, el texto normativo propuesto no podría tener un alcance mayor que el que a la regulación se reconoce en la doctrina constitucional, en especial el contenido en las sentencias C-150 de 2003 y C-955 de 2007.
- En particular es necesario tomar en cuenta que la Regulación no puede establecer procedimientos, ni reglamentar las Leyes tal como se deriva de (i) la sentencia Rad. 20.409 del 5 de marzo del 2008, Ponente Dr. Ramiro Saavedra Becerra; (ii) la sentencia 19.224 en sentencia del 9 de septiembre de 2009; magistrada ponente la Dra. Myriam Guerrero de Escobar y (iii) la sentencia de la sección primera del H. C de E del 30 de abril de 2009, Radicación número: 11001-03-24-000-2004-00123-01, en relación al procedimiento para la solución de conflictos entre prestadores de servicios públicos MP. Dr. Rafael E Ostau de la Font Pianeta.
- En la invocatoria del fundamento normativo se hace relación a la Decisión 638 de la Comunidad Andina, pero esta Decisión opera como parte del derecho de coordinación y no ha sido incorporada a la normativa nacional tal como ella lo ordena y en consecuencia es discutible que el acto regulatorio de por incorporada al derecho interno esa decisión; es de notar en que este caso no se trata de un derecho de sustitución evento en el cual si se aplica el derecho supranacional en forma directa al territorio de los estados.

Ahora bien, según lo planteado en el texto objeto de la presente, inicialmente nos remitiremos a los comentarios sobre las modificaciones al régimen de protección de los derechos de los usuarios y algunas apreciaciones adicionales, a saber:

***ARTÍCULO 17. CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, VALORES A PAGAR POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS.***

**Comentario.**

Sugerimos que se incluya además en el párrafo, que la cláusula de permanencia mínima se de también en casos que conlleven a aplicación de tarifas nuevas o especiales y no sólo por la entrega de equipos.

En el párrafo del texto propuesto se limita a la financiación o subsidio de un equipo para el servicio contrato. En consecuencia se podría tener en cuenta otro tipo de situaciones diferentes a la entrega de equipos, que al ser aceptados por el



Santiago de Cali, 09 DIC 2010  
113- DR- 0040

usuario, conlleven a una aplicación de una permanencia mínima. Esto para El servicio de telefonía fija y ADSL.

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

#### **Comentario:**

Consideramos necesario que se cree obligatoriedad respecto de este artículo y no que sea de libre disposición del usuario. Por consiguiente el operador tendría o no la opción de vender el servicio previo cumplimiento de este artículo por parte del usuario.

Al desaparecer la solidaridad prevista en la anterior normatividad, a los operadores, esta obligatoriedad les permitirá tener un control sobre la cartera generada y evitar un posible carrusel de usuarios con varios operadores.

### **ARTÍCULO 23. PLAZO PARA EL INICIO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

#### **Comentario:**

Consideramos necesario un tiempo de transición para poder cumplir a cabalidad con este término.

### **ARTÍCULO 32. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS.**

*En relación con la prestación de servicios de comunicaciones en forma empaquetada, los proveedores deben observar las siguientes reglas:*

**32.10.** *El usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado podrá solicitar al proveedor la terminación parcial del contrato, esto es respecto de uno o algunos de los servicios del paquete de servicios, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario de que trata el parágrafo del artículo 11 de la presente resolución, sin perjuicio de las reglas asociadas a la terminación anticipada de los contratos ante la existencia de una cláusula de permanencia mínima.*

(...)



Santiago de Cali, 03 DIC 2010  
113- DR- 0040

**Comentario:**

Al presentarse terminación del contrato por uno de los servicios empaquetados, los otros servicios que queden vigentes se deben seguir cobrando al valor sin paquete. Debemos tener en cuenta que la razón de empaquetar varios servicios a un costo más favorable es tener la certeza del ingreso de un dinero proyectado al tiempo por el cual se suscribió dicho contrato. Así lo aconseja trabajar con economías de escala, pero ante el hecho del retiro de uno de los servicios, este fundamento desaparece y el servicio debe cobrarse al precio real.

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

**Comentario:**

Consideramos justo el no cobro de un servicio no prestado, tal cual se ha venido efectuando.

No obstante, la fórmula sugerida en el anexo No. 1, al ser multiplicada por 2, se podría considerar de carácter sancionatorio y la misma atenta, no solo contra los intereses de cualquier empresa proveedora de servicios de comunicaciones, sino que impone cargas no propias de la regulación.

Al respecto la Sentencia C-1010 de 2008 estableció claramente que si no hay norma que estipule una sanción, ésta no podrá incorporarse vía regulatoria.

Adicionalmente, que se tenga en cuenta que la compensación no concurre cuando se presente daño en acometida interna del usuario y/o equipos usados por éste, que haya sido causada por el usuario.

**ARTÍCULO 34. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS.**

**Comentario:**

En telefonía fija, un componente de la red es la red de acceso de cobre y fibra que no existe en la red TMC y los daños en estos tipos de redes son muy frecuentes, debido a condiciones climáticas o vandalismo y pueden tomar tres o más días su reparación. Adicionalmente, en las redes de acceso en cobre se realizan modificaciones en cables primarios o secundarios en su trazado o también debido a distritos que cambian su red primaria en su diseño, modificaciones cuya ejecución demanda tres o más días.



Santiago de Cali, 09 DIC 2010  
113- DR- 0040

Por las razones expuestas, se propone que la compensación para el usuario en estos casos, sea después de tres días como se sugiere en el siguiente Parágrafo:

**PARAGRAFO:** Para casos en los que la interrupción del servicio obedezca a reparaciones de cables de cobre o fibra en la red de acceso o modificaciones en el trazado de los cables o en distritos debido a transferencias por cambio de la red en razón a su obsolescencia tecnológica o cambios en diseño de la red, se permitirá interrupciones hasta de tres días.

#### **ARTÍCULO 41. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR.**

##### **Comentario:**

Se solicita reconsiderar la asignación del CUN, permitiendo que el código no sea a nivel nacional, sino que cada proveedor continúe con la numeración asignada internamente a sus PQR.

Cada proveedor tiene un sistema propio de información con el cual no solo lleva el control de sus PQR, sino que hace su gestión sobre ellos. Ya los tienen normalizados y adoptar un nuevo código, podría generarle a empresas multiservicios como la nuestra desorden en sus bancos de datos y de reportes.

#### **ARTÍCULO 54. FACTURACIÓN.**

##### **Comentario:**

Se solicita que nos aclaren por que se siguen utilizando conceptos como "valor agregado" y "servicio suplementarios" si estos son componentes de lo anteriormente llamado telefonía pública básica conmutada y no del de Comunicaciones como actualmente se denomina el servicio que prestamos.

#### **ARTÍCULO 56. FACTURACIÓN DETALLADA.**

##### **Comentario:**

Sugerimos que no se modifique el contenido de la Resolución CRC-2029 de 2008 al respecto, que teniendo en cuenta la solicitud de varios operadores, en especial, por los sobre costos en que se incurriría por la impresión de detalle de llamadas locales y la gran demanda de recursos naturales que se utilizarían para tal fin, se definió que



Santiago de Cali,  
113- DR-0040

09 DIC 2010

podrá garantizarse a los usuarios la entrega por medios electrónicos de la información del detalle de uno o varios servicios facturados, cuando los usuarios tengan los medios requeridos para recibirla en estos formatos.

#### **ARTÍCULO 55. INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA FACTURA.**

##### **Comentario:**

Respecto de la información adicional de la factura, consideramos que como medio de información al usuario es preferible relacionar todos los puntos de atención para que él mismo tenga la opción de acercarse al que considere pertinente.

#### **ARTÍCULO 88. CARACTERÍSTICAS DEL CAE.**

*Los CAE deben garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:*

**88.7** *En caso que los CAE reciban llamadas sobre falsas situaciones de emergencia o que no se adecuen al propósito para los que fueron creados, se deberá cumplir con lo dispuesto a continuación:*

##### **Comentario:**

Consideramos que no debe efectuarse terminación del Contrato de Prestación de Servicios, sino establecer algún tipo de recomendación o desconexión temporal que lleve a entender a quienes hicieron mal uso del servicio de urgencias la importancia de este servicio, o sea, desarrollar actividades pedagógicas, teniendo en cuenta que de darse por terminado el mismo iríamos en afectaciones económicas a los proveedores. La actividad de los operadores es de venta y posicionamiento de los servicios y no el de retiro de los mismos.

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

##### **Comentario:**

No es recomendable el no cobro de los servicios de información a través de la línea 1XY, teniendo en cuenta que anualmente se hace entrega del directorio telefónico

09 DIC 2010

Santiago de Cali,  
113- DR ~~0040~~  
para que los usuarios de telefonía puedan mantener la información actualizada y a primera mano.

#### **ARTÍCULO 110. OBLIGACIÓN DE DIVULGACIÓN DEL PRESENTE RÉGIMEN.**

##### **Comentario:**

Si bien es cierto entendemos la importancia del proceso de divulgación del presente régimen, se debe tener en cuenta el tiempo que nos obliga a su difusión y el costo que se generará respecto de la información impresa a entregar y por los diferentes medios por el tiempo antes referenciado.

Sugerimos que la divulgación sea por una sola vez por medio impreso, adjunto a la respectiva factura, y se garantice su implementación en la página Web del proveedor. Obviamente, para las ventas nuevas, este será un requisito para formalizar el contrato.

#### **ARTÍCULO 113. VIGENCIA y DEROGATORIAS.**

##### **Comentario:**

Se sugiere que el régimen o tiempo de transición o implementación sea por lo menos seis (06) meses aplicable una vez entre en vigencia la presente resolución, tal cual se efectuó con la Resolución 1732 de 2007.

Agradecemos su amable atención y estaremos prestos a atender cualquier requerimiento o ampliación que se requiera.

Atentamente,



~~RAMIRO ALBERTO TORRES MUÑOZ.  
Jefe Departamento de Regulación  
EMCALI E.I.C.E. E.S.P.~~

Dra. GLORIA LUCIA ESCALANTE MANZANO, Gerente General (e); Ing. EDWIN LOPEZ BAUZAS, Gerente UENT; Dr. EUGENIO MEJIA SERNA, Gerente de Área de Apoyo Comercial y Gestión al Cliente.

Proyecto y Elaboro: Grupo de Trabajo Dpto. de Regulación.