

Bogotá, diciembre 9 de 2010

Señores
COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES
E. S. D.

REF.: Comentarios Proyecto de Resolución Protección al Usuario Artículos 90 y 91

Apreciados señores,

Una vez revisado cuidadosamente el proyecto de Resolución sobre Protección al Usuario, queremos hacer algunas precisiones, en especial con lo que tiene que ver con la obligación que se impone a los operadores de telefonía fija de entregar la información de directorio telefónico a través de líneas de atención gratuita, establecida en los artículos 90 y 91, de la siguiente manera:

ARTÍCULO 90. OFRECIMIENTO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN DE DIRECTORIO TELEFÓNICO. Los proveedores de telefonía fija están obligados a ofrecer la información de directorio a los usuarios a través de líneas de atención gratuita. De manera opcional, pueden ofrecerla a través de otros medios idóneos como medio magnético, disco compacto, Internet o cualquier otro. Corresponde al usuario exclusivamente, escoger entre las alternativas ofrecidas por el proveedor. Cuando el medio escogido por el usuario sea alguno de los medios alternativos, los proveedores deberán entregar una copia del mismo, en forma gratuita, por cada número telefónico, salvo que expresamente manifieste que no la requiere.

ARTÍCULO 91. INFORMACIÓN DE DIRECTORIO TELEFÓNICO. Los usuarios de servicios de de telefonía fija tienen derecho a recibir información de directorio

Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Buga, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Sincelejo, Tuluá, Valledupar.

Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá.

telefónico, a través de la cual puedan consultar el nombre del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, dirección y número telefónico, así como a que sus datos figuren en la misma de manera gratuita.

Para el efecto, los proveedores de telefonía fija deberán actualizar dicha información al menos una vez al año, incluyendo en forma destacada los números de urgencia y/o emergencias, y la información sobre todos los números 1XY de que trata el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, números de información, números para atención de reclamaciones, prefijos de acceso a los proveedores de larga distancia, indicativos urbanos e internacionales y números telefónicos para presentar reclamaciones respecto de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, energía eléctrica y distribución de gas combustible. Cuando exista más de un proveedor del mismo servicio, en una misma área geográfica, los usuarios tienen derecho a recibir la información de directorio telefónico de manera unificada, para lo cual, los proveedores deben entregar a los demás proveedores del mismo municipio, distrito o área geográfica, la información de todos los usuarios a que hace referencia el presente artículo, de manera digitalizada y en medio magnético o soporte informático.

Para los efectos de la construcción o actualización del directorio telefónico, el proveedor debe excluir de la información de directorio telefónico, los datos del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado que no autorice expresamente su inclusión, sin que se genere ningún cargo para éste.

La autorización del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado de que trata el presente artículo, deberá conservarse por un tiempo de al menos seis (6) meses con posterioridad a la terminación del contrato.

CONSIDERACIONES

1. Marco histórico de los directorios telefónicos

Desde el comienzo del siglo pasado los directorios telefónicos o guías, surgieron en respuesta a una necesidad, como uno de los más importantes recursos informativos para los clientes del servicio telefónico. Desde los inicios de la historia del directorio telefónico se publicaron anuncios de farmacias, medicinas, establecimientos y artículos de primera necesidad, los que fueron precursores de las páginas amarillas tan esenciales hoy día.

Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Buga, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Sincolejo, Tuluá, Valledupar.

Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá.



PUBLICAR
UNA EMPRESA CARVAJAL

locales y las de larga distancia y los reglamentos de la empresa, con la debida aprobación del Ministerio de Comunicaciones", y el Artículo 70 "El directorio telefónico será repartido anualmente en forma gratuita a cada suscriptor", y para hacer uso de la potestad concedida en el Artículo 71 de que "Las empresas podrán cobrar todo tipo de propaganda que hagan en los Directorios Telefónicos", y se elaboró el denominado Reglamento para Publicaciones en el Directorio Telefónico, debidamente aprobado por el Ministerio de Comunicaciones, mediante Resolución No. 2254 del 2 de Agosto de 1974.

Por otra parte, a raíz de la expedición de la ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y la creación de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, hoy Comisión de Regulación de Comunicaciones, esta ultima entidad ha expedido las resoluciones 087 de 1997 y 117 de 1998, que reglamentan la obligatoriedad de los operadores del servicio telefónico de suministrar a los usuarios la información relacionada con editar un directorio telefónico unificado. Esta obligación fue ratificada recientemente en la primera Resolución especializada en el tema de protección a los usuarios con la Resolución 1732 de 2007, que estableció la obligatoriedad para los operadores de telefonía de suministrar a sus usuarios la información de directorio telefónico a través del medio impreso, información por operadora o a través de cualquier medio idóneo.

Históricamente el legislador tenía previsto un medio para que el operador pueda financiar los costos de esta obligación de entregar la información direccionadora a sus usuarios/suscriptores, y es a través de la comercialización de las páginas amarillas de los directorios telefónicos.

Los operadores del servicio telefónico, para cumplir con esta obligación legal y financiar su operación han contratado con los distintos editores la comercialización de las paginas amarillas a través de diversas modalidades, pero básicamente son contratos / convenios en los cuales el operador entrega la información, listado de sus suscriptores, factura y recauda los respectivos valores y el editor y recibe por estas labores una participación sobre la ventas de la publicidad en el directorio

Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Buga, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Sincelojo, Tuluá, Valledupar.

Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá.

PUBLICAR
amarillas

PUBLICAR
amarillas

PUBLICAR
amarillas

Tal como esta planteado en el borrador de la Resolución, se estaría imponiendo al operador la obligación de “suministrar la información de directorio telefónico a través de líneas de atención gratuita”, sin la posibilidad de financiar su operación a través de la comercialización de publicidad en las paginas amarillas de los directorios telefónicos. Lo que además de ser oneroso para estas empresas no beneficia al usuario, quien por el contrario va a tener un servicio que puede llegar a ser deficiente pues el dimensionamiento de una línea de atención gratuita es prácticamente imposible, lo que va en deterioro de la protección a los derechos de los usuarios que se esta pretendiendo con la norma que se va a expedir.

Los operadores han encomendado la elaboración de los directorios telefónicos a empresas especializadas en el manejo de la información, precisamente por el know how que esa actividad requiere, y que es totalmente diferente a aquél con el que cuentan los operadores telefónicos, cuya importante actividad, vale decir la prestación de un servicio público, exige su total concentración.

El proyecto de resolución, desconoce la importancia de las actividades desarrolladas por los editores en torno a los directorios telefónicos, los recursos humanos, tecnológicos, económicos y la infraestructura que utilizan para desarrollar de manera óptima dicha actividad, y del producto que resulta de seleccionar y ordenar la información que conforma el directorio telefónico, de manera tal que cumpla con su función de brindar información direccionadora actualizada que permita ubicar a las personas naturales y jurídicas, mediante una fácil consulta y que pueda ser explotado económicamente.

Dichas Empresas especializadas en el manejo de la información han desarrollado un negocio a partir de los directorios telefónicos invirtiendo, para esos efectos, sus especializados conocimientos y sus recursos humanos y económicos en la actualización y optimización de la información allí contenida, lo cual es indispensable para ofrecer un resultado final que satisfaga al consumidor y genere unos beneficios económicos.

CONCLUSIONES

Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Buga, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Sincelejo, Tuluá, Valledupar.

Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá.

1. Consideramos conveniente que en materia de directorios telefónicos, continúe la norma como esta en la Resolución 1732 de 2007, pues el cambio propuesto va en detrimento de los intereses de los usuarios.
2. Como esta previsto en la Resolución 1732 de 2007, es posible para el operador cumplir con su obligación a través de cualquier medio, que puede ser directorio impreso, línea de atención gratuita, e incluso se puede prestar también por medios electrónicos como el CD o el Internet.
3. La ventaja del esquema es que atiende las necesidades de diferentes sectores de la población y teniendo en cuenta sus requerimientos, e incluso sin que tengan acceso a mayores recursos económicos, pues los directorios telefónicos se distribuyen en todos los estratos socioeconómicos, incluso los estratos 1 y 2 donde la penetración de Internet y de computadores es muy baja.
4. Es un servicio completo, pues su uso es autónomo e independiente de cualquier otro medio, no se requiere de ningún elemento adicional para consultar una dirección o un teléfono, simplemente se toma el directorio y se tiene acceso a la información requerida.
5. El directorio impreso trae mucha información adicional, que además es una ventaja para un sector con mucho potencial de desarrollo como el sector turístico que cada vez es una fuente de ingresos mayores para nuestro país.
6. El directorio impreso tiene opositores que consideran que atenta contra la ecología, por el tema del papel, pero esto no es cierto, pues el papel que se usa en la elaboración de los directorios corresponde a un papel especial, que proviene de cultivos de pino renovables, no tiene su origen en la tala de bosques, este es un papel que no se produce en Colombia, sino únicamente en Canadá, Estados Unidos y Europa, Publicar anualmente negocia directamente con los molinos la compra del papel que utiliza para la elaboración de los directorios telefónicos.

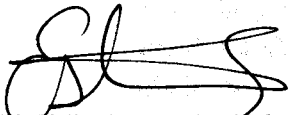
Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Buga, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Sincelejo, Tuluá, Valledupar.

Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá.

7. Así mismo debe tener en cuenta esa entidad que en la actualidad y por un proceso de modernización y actualización se ha venido racionalizado el manejo de las paginas y de numero de libros, con esquemas mixtos en los que el usuario tiene la posibilidad de escoger entre las opciones que el operador le ofrece, posibilidades reglamentadas, bajo un esquema que funciona de una manera muy eficiente.


Estamos atentos a ampliar la información suministrada en caso de ser necesario.

Cordial saludo,



ESTEBAN GUERRERO C.
Representante Legal
PUBLICAR S.A.

Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Buga, Cali, Ca
Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Santa
Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala,

CRC	
Radicación:	
Fecha:	2010/12/09 02:35:19 P.M.
Asunto:	COMETARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCION PROTECCION AL CUARTO ARTICULOS 90 Y 91