



**telebucaramanga**  
Estamos donde tú estás

TELEBUCARAMANGA S.A. E.S.P.  
OFICINA DE CORRESPONDENCIA  
RADICADO # 345535  
09-DEC-2010

Bucaramanga, 9 de diciembre de 2010

Doctor  
**Cristhian Omar Lizcano Ortiz**  
Director Ejecutivo  
Comisión de Regulación de Comunicaciones  
Carrera 7 No 77-07 Piso 9.  
Edificio Torre Siete 77  
Bogotá

Asunto: Comentarios a la propuesta regulatoria "Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"

Apreciado doctor Lizcano,

De manera atenta, nos permitimos realizar los siguientes comentarios a la propuesta regulatoria señalada en el asunto de la referencia, esperando que puedan ser tenidos en cuenta por la Comisión de Regulación de Comunicaciones:

1. De acuerdo con la propuesta regulatoria y su documento soporte, se mantiene la distinción existente actualmente entre los conceptos de "suscriptor y/o usuario", solamente frente a los actos de disposición del contrato, adicionando la figura del "usuario autorizado", estableciéndose al parecer, tres clases de usuarios: El simple "usuario" (por cuanto puede no coincidir con la calidad de persona que suscribió el contrato o usuario autorizado); el usuario suscriptor (persona que suscribió el contrato) y el usuario autorizado.

Las tres categorías de usuarios que contempla la propuesta regulatoria puede llevar a confusión en la interpretación y aplicación de las normas allí contenidas, sobre todo en relación con los derechos y obligaciones que tienen el "usuario" "usuario suscriptor del contrato" y "usuario autorizado" frente a los proveedores de redes y servicios de Telecomunicaciones.



telebucaramanga  
Estamos donde tú estás

TELEBUCARAMANGA S.A. E.S.P.  
OFICINA DE CORRESPONDENCIA  
RADICADO # 345535  
09-DEC-2010

Lo anterior, por cuanto en el artículo 9 de la propuesta regulatoria se establecen las obligaciones generales de los usuarios de los servicios de comunicaciones en general (debe entenderse entonces, usuario, usuario suscriptor, y usuario autorizado), y en el artículo 11.8 inciso segundo, establece: "En todo caso el usuario que suscribió el contrato continuará siendo el **único responsable** de todas las obligaciones derivadas del contrato." , por lo tanto estas normas resultarían contradictorias, y no sería claro cuales son los derechos y obligaciones de los usuarios de acuerdo a cada una de las tres categorías propuestas por la Comisión.

Así mismo, consideramos que no debe eliminarse la posibilidad por parte del simple usuario de terminar el contrato, toda vez que esto tendría dificultades tanto para el usuario como para los proveedores de servicios, como por ejemplo, para usuarios antiguos del servicio de telefonía fija, que nunca fueron autorizados por el suscriptor y en la actualidad desconocen la ubicación o domicilio de esta persona, o un usuario no autorizado por un suscriptor que ha fallecido.

Al no poder terminar el contrato de prestación de servicios se generaría una situación violatoria de la libre elección del usuario tanto para elegir el proveedor como para elegir el servicio o servicios que se ajusten a sus necesidades de consumo, de igual manera el proyecto regulatorio impondría una carga a los actuales usuarios (no suscriptores o autorizados) para obtener la autorización, ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones como usuario.

Por otra parte, consideramos que la calidad de usuario autorizado, debe ser notificada al proveedor de los servicios de comunicaciones, fijando un termino razonable, para efectos de poder obtener del mismo, entre otras cosas, la autorización contemplada en el artículo 21 de la propuesta, y realizar el reporte de información ante los bancos de datos cuanto éste no cumpla con las obligaciones derivadas del contrato, pues no resulta claro de la propuesta regulatoria que este acto (que no requiere formalidad alguna) sea notificado al proveedor, o la manera en que esta deba ser notificado.

2. La propuesta Regulatoria incluye en el literal w) del artículo 13, dentro de las condiciones que debe contener el contrato, las "áreas de cobertura del servicio contratado, utilizando mapas interactivos".





telebucaramanga  
Estamos donde tú estás

TELEBUCARAMANGA S.A. E.S.P.  
OFICINA DE CORRESPONDENCIA  
RADICADO # 345535  
09-DEC-2010

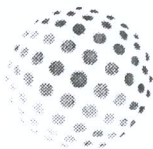
¿A qué se refieren con interactivos? ¿Que condiciones debe tener para cumplir con la norma?

Frente a este punto se propone que este requisito sea cumplido dentro del deber de información al usuario a través de la página WEB, con el fin de evitar impresiones excesivas de documentos, que redundan no solo en un costo económico, sino ambiental, debiéndose hacer uso primordial de las TIC, para evitar la impresión innecesaria de documentos que pueden ser de fácil consulta y acceso a través de estos medios.

De igual manera se debe priorizar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por parte de los usuarios de las mismas, en cuanto a la consulta y contenido de los contratos de servicios de comunicaciones, por lo cual consideramos que el cambio propuesto en relación con la obligación de ofrecer la alternativa de la entrega impresa de los contratos va en contravía de las políticas del sector y de políticas ambientales dirigidas a reducir la impresión de documentos de manera innecesaria, máxime cuando uno de los principios rectores de la propuesta es la protección al medio ambiente.

Consideramos que debe mantenerse la obligación de entregar copia escrita (más no impresa) de los contratos a través de cualquier medio que priorice el uso de las TIC, tal como lo establece actualmente la Resolución 1732 de 2007, máxime cuando existe la obligación de mantener a disposición de los usuarios en la página WEB las diferentes modalidades de contratos. Por lo cual, existen todos los mecanismos idóneos para que los usuarios tengan acceso a los contratos sin necesidad de la entrega impresa por parte de los proveedores, estableciéndose solo a manera de excepción la entrega impresa del contrato cuando el usuario no cuente con los medios necesarios para hacer uso de las TIC (Ej. Usuario que contrata solo el servicio de telefonía fija).

3. En relación con el reporte de información a los Bancos de Datos, existe una contradicción en el artículo 21 de la propuesta regulatoria en relación con lo señalado en el inciso 5 y 7, por cuanto no es claro si frente a la solicitud de rectificación o actualización de la información por parte del titular, el administrador del banco de datos debe incluir una mención o deba retirar inmediatamente dicho reporte hasta que se haya resuelto dicho trámite de



telebucaramanga

Estamos donde tú estás

TELEBUCARAMANGA S.A. E.S.P.  
OFICINA DE CORRESPONDENCIA  
RADICADO # 345535  
09-DEC-2010

forma definitiva por las autoridades competentes, pues frente a la misma situación se establecen dos consecuencias diferentes, en apartes distintos de el artículo en mención.

4. En relación con las cláusulas prohibidas, se establecen como tales aquellas que presuman la voluntad del usuario, situación que modifica la Resolución 1732 de 2007, en cuando no establece las excepciones contempladas en el artículo 12.5., de la mencionada Resolución.

Consideramos que la propuesta regulatoria debería mantener las excepciones contempladas en la Resolución 1732 de 2007, pues configuran un elemento de dinamismo en las relaciones contractuales entre el proveedor y el usuario, en cuanto al ofrecimiento y sugerencia de planes, siempre que se cumplan con las condiciones establecidas en el actual régimen de protección al usuario, en cuanto a que se le otorgue al usuario un término de 30 días para que este se manifieste en forma explicita acerca de la sugerencia u ofrecimiento de planes, y de igual manera se de a conocer al usuario por el mismo medio que se realizó el ofrecimiento o sugerencia del respectivo plan las consecuencias que derivan de su silencio.

Lo anterior aunado al hecho que ni en la parte considerativa del proyecto regulatorio ni en el documento soporte que lo acompaña, se estableció por parte de la CRC ningún tipo de estudio o consideración respecto de la eliminación de esta herramienta con las que cuentan tanto los usuarios como los proveedores para manejar de forma más dinámica y sin tanto formalismo su relación contractual.

5. En relación con el ofrecimiento y entrega de información de directorio telefónico, solicitamos se mantenga la redacción actual contenida en la Resolución 1732 de 2007, ya que la obligación de ofrecer la información de directorio a los usuarios se viene cumpliendo por los proveedores de servicios de telefonía fija desde hace más de 15 años, a través del directorio impreso o información por operadora, teniendo estos medios todas las garantías frente a los usuarios.

Así mismo, la nueva redacción genera confusiones frente a la entrega de la información por la línea de atención gratuita, teniendo en cuenta la prestación por muchos años de la línea 113, la cual hoy posee una tarifa regulada contenida en la Resolución 087 de 1997, la cual contempla el régimen





telebucaramanga

Estamos donde tú estás

TELEBUCARAMANGA S.A. E.S.P.  
OFICINA DE CORRESPONDENCIA  
RADICADO # 345535  
09-DEC-2010

tarifario del esquema 1XY de la modalidad 4 del artículo 29 del Decreto 25 de 2002, existiendo para los usuarios una costumbre de uso para obtener este tipo de datos. Lo anterior generaría, la realización de una campaña de promoción, indicando que en la línea gratuita que hoy poseen los operadores en cumplimiento del artículo 76 de la Resolución 1732 de 2007, también se puede consultar la información de directorio telefónico, llevando a confundir a los usuarios frente a la prestación del servicio ofrecido en la línea 113, por los proveedores de telefonía fija que actualmente suministran la información gratuita por directorio impreso. Consideramos que este cambio, generaría costos adicionales, modificaciones que no se requieren y no da claridad a los usuarios para recibir la información en mención.

Igualmente solicitamos se aclare en el artículo 91, que la entrega de la información es a través de directorio telefónico "impreso", con el fin de no generar diversas interpretaciones y a su vez, permita cumplir con el segundo párrafo que requiere destacar los números de urgencia y/o emergencias, y toda la información contenida en este artículo. Esto permitiría integrar el artículo 90 con el 91.

Lo anterior aunado al hecho que ni en la parte considerativa del proyecto regulatorio ni en el documento soporte que lo acompaña, se estableció por parte de la CRC ningún tipo de estudio o consideración respecto de la modificación en el cumplimiento de esta obligación, ni en la insatisfacción de los usuarios en el acceso a la información.

Cordial Saludo,

OLGA LUCIA GÓMEZ SALAZAR  
Secretaria General

Proyectó: Helverth Hernández Rodríguez – Asesor Jurídico. *HR*  
Luz Eliana Reyes B. – Directora de Facturación e Interconexión *41*