

Doctor

CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Asunto: Comentarios de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y UNE EPM Bogotá al Proyecto de Resolución Integral sobre protección de usuarios

Apreciado Doctor Lizcano, reciba un afectuoso saludo.

Vemos en esta iniciativa de modificación del régimen de protección al usuario un loable esfuerzo de la CRC por comprender los temas que deben fortalecerse para facilitar que el usuario comprenda sus derechos y pueda ejercerlos, y solucionar aquellos que han generado más reclamaciones en el pasado.

Este régimen propuesto de protección de usuarios comprende el reconocimiento de fallas que se han presentado en dicha relación o necesidades en el sistema, lo que se plasma en un sinnúmero de medidas proyectadas, que tienen nuestro respaldo como son: los principios del régimen de protección de usuario, el fortalecimiento del principio de libre elección del usuario, normas que impiden que el usuario utilice las telecomunicaciones para realizar conductas ilícitas, medidas para la concientización sobre la protección ambiental, la limitación de la intervención a la definición de contenido mínimo del contrato y cláusulas abusivas, la viabilidad de que se pueda solicitar aprobación al regulador para cláusulas de permanencia mínima con un período mayor a un (1) año, la posibilidad que se da para que el usuario opte por contratos entregados en medios electrónicos, entre otras.

Resaltamos el extenso análisis realizado y la evaluación de las estadísticas que miden el comportamiento y asuntos objeto de reclamos, lo que claramente muestra que hay una tendencia de mejora en la atención a los usuarios.

En todo caso, no queremos dejar de recordar la importancia que tiene que el marco normativo de protección de usuario busque el equilibrio de derechos y obligaciones entre proveedores y usuarios. El equilibrio que se predica de cualquier relación contractual debe ser tenido en cuenta también al momento en que se intervenga en la relación proveedor-usuario, ya que la protección de los derechos de los usuarios tampoco puede conllevar a que se desconozcan los derechos de los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Igualmente debe rescatarse en el proyecto el sentido general de las normas regulatorias, y evitarse previsiones casuísticas que pueden minar la aplicación efectiva de las mismas, más cuando la misma ley y regulación han previsto principios que facilitan su interpretación.

Al hablar de normas que facilitan el acceso a las TIC, ésta empresa está alineada con la intención del Gobierno nacional, el cual, mediante su Plan de Desarrollo 2010 – 2014 pone a las TIC como un sector transversal a todos los sectores de la economía y como palanca para jalonar el desarrollo y la productividad del país. Dicha política de Gobierno está enmarcada dentro de la visión estratégica país con objetivos fundamentales que no pueden perderse de vista como son: el crecimiento económico sostenible, la inclusión social en un ambiente de igualdad de oportunidades, y la adopción de medidas de buen gobierno. Es ahí, donde todo marco regulatorio debe propender por generar un buen ambiente negocios y medidas que faciliten la reducción de la pobreza para impulsar la productividad y la competitividad del país.

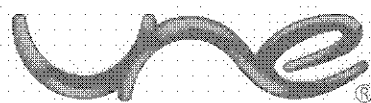
La promoción de ambiente de negocios y de inclusión social a las TIC ha sido plasmada en el Plan Vive Digital, con políticas tendientes al desarrollo del ecosistema digital en el cual los usuarios se categorizan como un elemento fundamental, bajo dos criterios básicos: (i) la necesidad de que se apropien de los beneficios de las TIC para activar mayor demanda de servicios y poner en movimiento dicho ecosistema y (ii) sus prerrogativas deben establecerse en un régimen de protección de usuarios convergente.

Los usuarios son así el pilar fundamental de las telecomunicaciones sobre los cuales recae parte fundamental de la política pública, por lo cual los objetivos que no pueden perderse de vista en el marco regulatorio de protección de usuario, son: (i) incluir normas que faciliten el acceso a las TIC de las personas de Base de Pirámide y MIPYMES y (ii) determinar la reducción de barreras y costos innecesarios en la relación proveedor cliente, para promover un ambiente de negocios favorable para la inversión y evitar la distracción de recursos que pueden utilizarse para la masificación de banda ancha mediante negocios inclusivos a los usuarios y la generación de aplicaciones y ofertas innovadoras de servicios por parte de los proveedores.

Con miras a reconocer el enfoque que dispone el Plan Vive Digital para la concreción de los fines de Gobierno, nos permitimos dar una mirada distinta a ciertas propuestas formuladas por la CRC en el régimen de protección de usuario, y presentar propuestas diversas dirigidas a solucionar las deficiencias encontradas por la CRC. Igualmente, algunas de nuestras observaciones van dirigidas a que se realice un análisis de costo-beneficio-impacto de ciertas medidas para revisar la viabilidad y conveniencia de la intervención.

La posición de UNE respecto al proyecto de resolución puesto a consideración, se resume en las siguientes solicitudes específicas:

- Revisar la necesidad de contar con documentos “escritos” en la relación proveedor usuario. La realidad de contratación de los *Contact Center* ha encontrado formas permitidas por las normas legales para prescindir de ellos en ciertas actuaciones. Una revisión de este tema iría en la vía de promover el uso y apropiación de las TIC.
- Eliminar cualquier previsión que tienda a limitar la naturaleza y finalidad de las cláusulas de permanencia mínima, como aquellas referidas a justas causas que permiten al usuario dar por

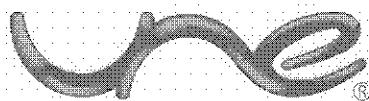


terminado el contrato con permanencia mínima o aquellas que limitan que el usuario pueda contratar en dicha modalidad.

- Revisar el alcance de la definición de servicios de comunicaciones propuesta.
- Eliminar la obligación que se propone de entregar al usuario un resumen del contrato.
- Mantener el régimen actual que permite presumir la presunción de voluntad del usuario, sometiendo dicha presunción a ciertas condiciones.
- Acoplar el principio de libre elección del usuario como una forma de solucionar todas las situaciones que impiden el ejercicio de dicho derecho (limitaciones copropiedades).
- Descartar la figura propuesta de “usuario autorizado”, en la medida en que la ley no limita los derechos de los usuarios y su inclusión puede prestarse para fraudes y dispersar la responsabilidad por el cumplimiento del contrato.
- Establecer expresamente qué conductas no se consideran un “uso adecuado” del servicio por parte del usuario e incluir este tema en la cartilla de derechos de los usuarios.
- Eliminar la exigencia de póliza que se pretende establecer para cubrir el cargo por conexión del servicio, ya que no está acorde con la realidad de contratación de los servicios.
- Revisar medidas que no pueden cumplirse para todos los casos como la instalación de servicios (5 días), tiempos máximos de espera para el *contact center* (60 segundos) y en las oficinas (18 minutos).
- Revisar las normas propuestas sobre empaquetamiento ya que: desconocen quién es el responsable en la gestión del servicio o la operación de la red, desestimula la venta de paquetes multiservicios y no reconoce las razones económicas que la fundamentan.
- Eliminar la propuesta de que el rango de numeración de los radicado de las PQR’S se haga por la SIC, dado que este sistema generará más costos, impone barreras para la comunicación y la notificación y por que no se vislumbra la finalidad y beneficio de la norma.
- Establecer claramente la posibilidad de utilizar otros mecanismos para demostrar el acuso de recibo de la comunicación electrónica por parte del usuario.
- Reconocer que los medios probatorios de las decisiones se incorporan en sistemas informáticos de los proveedores, acorde con las características propias de dichos sistemas.
- Evaluar la conveniencia y costo beneficio de realizar planes de mejoramiento *mensuales*.
- Revisar el impacto de las medidas que impiden que el proveedor cobre por la disposición de información de usuarios y de establecimientos comerciales (directorios), más cuando debe reconocerse que la entrega de cierta cantidad de información y su disposición en forma organizada y actualizada supone la asunción de unos costos que deben ser sufragados.
- Mantener el término con el que cuenta el usuario para presentar reclamos (5 meses).
- Revisar el costo beneficio de las medidas de divulgación del nuevo régimen que se exigen en esta nueva propuesta, ya que algunas de ellas pueden resultar onerosas para los beneficios que pueden traer al cliente.

Adicionalmente, nos permitimos proponer el estudio de ciertas medidas que pueden promover una mayor apropiación de los servicios TIC o de otras que pueden eliminarse para reducir barreras y costos en la provisión de servicios:

- Que la CNTV y la CRC determinen un cronograma a corto plazo para la expedición de un régimen armónico de protección de usuarios de servicios de televisión y comunicaciones, para

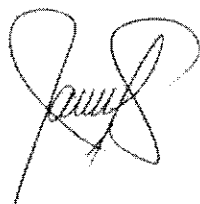


facilitar la atención al cliente y eliminar barreras artificiales en la provisión de paquetes de servicios.

- Desarrollar con reglamentación y/o regulación de incentivos, normas dirigidas a garantizar el derecho de accesibilidad y la atractividad de los servicios, la comprabilidad de equipos terminales por parte de personas de la BdP, la flexibilización para la utilización de mecanismos que faciliten el pago (prepago, consumos fraccionados, cupones).
- Permitir que se puedan pactar nuevas cláusulas de permanencia mínima para planes de tarifas especiales y que se pueda utilizar el mecanismo para permitir el acceso al usuario a facilidades de apropiación como son las capacitaciones dirigidas a la alfabetización digital.
- Aclarar que están excluidos de aplicación de este régimen las MIPYMES.
- Proscribir en la medida de lo posible los documentos e información que debe suministrarse por escrito, incentivándose el uso de comunicaciones, notificaciones y acceso virtual de la información, con miras a un menor costo en la provisión del servicio.
- El concurso de la CRC para generar y acompañar propuestas que flexibilicen los requisitos que se exigen hoy por las normas legales para la facturación electrónica (certificación de calidad).
- Conceder el derecho al usuario de no recibir información detallada sobre sus consumos, lo cual iría en reducción de costos, menor uso del papel y en garantía de la protección de la información del usuario.

Esperamos que los siguientes comentarios, sirvan de aporte para adoptar un marco que visualice la protección de usuarios desde una óptica más amplia hacia la promoción de apropiación de las TIC en un ambiente de equilibrio contractual y de incentivo al desarrollo económico y social.

Atentamente,



JAIME ANDRES PLAZA FERNANDEZ
Gerente de Regulación

Anexo: Comentarios puntuales al proyecto de resolución sobre protección de usuarios

