

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 21-157619- -0-0
DEP: 10 OFICINA ASESORA JURÍDICA
TRA: 334 REMISIINFORMA
ACT: 425 REMISIONIFORMACI

FECHA: 2021-04-15 09:10:35
EVE: SIN EVENTO
FOLIOS: 4

Señores,
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
proyecto_revision_reportes@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios al Proyecto de Resolución “Por la cual se modifica el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.”

Respetados Señores:

La Superintendencia de Industria y Comercio realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos que pueden tener incidencia en el ejercicio de las funciones asignadas a esta autoridad. En ese orden de ideas, después de haber adelantado la revisión del documento que se menciona en la referencia, nos permitimos poner a su consideración los siguientes comentarios, que se centrarán en los siguientes cuatro (4) formatos, para que sean revisados y se realicen los ajustes correspondientes.

Reportes
Formato T 1.2 Planes tarifarios individuales y empaquetados de servicios fijos
Formato T 4.3 Indicador Peticiones y Quejas
Formato P 4.1 PQRS Postales
Formato P 2.2 Cantidad de objetos entregados en buen estado – Mensajería Expresa

1. Formato T 1.1 Planes tarifarios individuales y empaquetados de servicios fijos.

La entidad se permite recordar que las marcas y lemas comerciales son signos distintivos que identifican productos y/o servicios en el mercado, mientras que los nombres y enseñas comerciales identifican actividades económicas, empresas y establecimientos comerciales.



Habiendo aclarado estos conceptos, se debe advertir que el numeral 2 del Formato T. 1.2 de la Sección 1 del Capítulo 2¹ del Proyecto de Resolución resulta ser impreciso en lo relacionado con los signos distintivos como derechos de propiedad industrial.

En efecto, la norma mencionada hace referencia a un nombre comercial para identificar un plan o servicio, cuando en realidad el nombre comercial se refiere a la identificación de una actividad económica o a una empresa, y no a un servicio como lo son los planes que oferta un proveedor. En razón de lo expuesto, esta Superintendencia respetuosamente sugiere la siguiente propuesta de modificación en la redacción:

Texto del Proyecto	Propuesta / Recomendación SIC
2. Nombre del plan: Nombre comercial establecido por el proveedor con el cual se identifica de manera única el plan o servicio ofrecido.	2. Nombre del plan: Nombre establecido por el proveedor con el cual se identifica de manera única el plan o servicio ofrecido.

2. Formato T 4.3 Indicador Peticiones y Quejas

1.1 Literal a) de Quejas y Peticiones

Este es un reporte con periodicidad trimestral, diligenciado por proveedores de redes y servicios de telefonía fija, telefonía móvil, datos provistos a través de redes fijas y móviles, y por los operadores de televisión por suscripción. Por lo tanto, al revisar el reporte la Entidad sugiere lo siguiente:

- (i) Incluir una columna adicional en el reporte denominada “*Quejas pendientes por definir*”, donde se identifiquen las quejas que a la fecha del reporte no se han tramitado o gestionado a favor o en contra, permitiendo coincidir la sumatoria de la casilla 4 y 5 con la casilla 6 “*Número de quejas presentadas*”. Esto facilitaría el análisis del comportamiento de las quejas de los usuarios, y es un insumo fundamental para conocer la gestión del operador, ya que deberá coincidir con el reporte “*monitoreo de quejas*”.

1.2 Literal b) de Quejas en Segunda Instancia

¹ Nombre del plan: Nombre comercial establecido por el proveedor con el cual se identifica de manera única el plan o servicio ofrecido.



Este es un reporte con periodicidad trimestral, frente al cual sugerimos lo siguiente:

- (i) Existe una inconsistencia en la casilla denominada “Número de recursos de reposición por definir”, la cual sería la número 6 como se refleja a continuación:

1	2	3	4	5	7	7
Año	Trimestre	Mes	Número de recursos de reposición a favor	Número de recursos de reposición en contra	Número de recursos de reposición por definir	Número de recursos de apelación

- (ii) En la definición de los ítems de las casillas, se indica la número 6 como “Número de recursos de reposición presentados”:

6. Número de recursos de reposición presentados: Corresponde al número total de recursos presentados por los usuarios en el mes de reporte.

En este sentido, es importante que se ajuste el reporte manteniendo la casilla número 6 “Número de recursos de reposición por definir”, con su respectiva definición.

1.3 Literal c) de Nivel de Satisfacción en la Atención a los Usuarios

Solicitamos a la CRC que se analice el alcance del reporte, toda vez que es un indicador que se podría ajustar en lo siguiente:

- (i) “Tipo de servicio” donde se determina el nivel de satisfacción para el servicio de telefonía fija, telefonía móvil, datos provistos a través de redes fijas y móviles, y por los operadores de televisión por suscripción.

3. Formato P 4.1 PQRs Postales

Este es un reporte con periodicidad trimestral, diligenciado por los operadores postales habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa, el operador postal oficial como operador del servicio de correo, y los operadores postales que prestan servicios postales de pago. Por lo tanto, al revisar el reporte la entidad sugiere lo siguiente:



- Incluir “*Medio de atención*” por el cual ingresan las PQRs (Oficina, línea gratuita, página web, aplicación, Red social, servicio de mensajería instantánea y otros).

4. Formato P 2.2 Cantidad de objetos entregados en buen estado – Mensajería Expresa.

En el reporte la entidad sugiere lo siguiente:

- (i) Incluir los siguientes ítems por separado: “*Cantidad de objetos expoliados*”, “*Cantidad de objetos perdidos*” y “*Cantidad de objetos averiados*”, tal y como se encuentra consignado en el reporte del Formato P 2.4 “*Cantidad de objetos entregados en buen estado -SPU*”.

Con lo anterior esperamos contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a su disposición para resolver cualquier inquietud que se presente.

Cordialmente,



ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ,
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Daniel Mor /Jhoan Sebastián García/Héctor Barragán/Juan David Lozano/ Luis Fernando González Pastran
Revisó: Ramón Francisco Cárdenas
Aprobó: Ramón Francisco Cárdenas

