

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 21-979- -0-0	FECHA: 2021-01-04 10:10:35
DEP: 10 OFICINA ASESORA JURÍDICA	EVE: SIN EVENTO
TRA: 334 REMISIINFORMA	FOLIOS: 018
ACT: 425 REMISIONIFORMACI	

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

digitalizacionrpu@crcom.gov.co

Referencia: Comentarios al Proyecto de Resolución “*Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, 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 pública.

En ese orden de ideas, nos permitimos poner a su consideración algunos comentarios al proyecto de la referencia, para que sean evaluados y realicen las modificaciones o ajustes que consideren ha lugar:

i) Consideraciones preliminares:

La digitalización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios (en adelante RPU) es una medida necesaria para la adecuada protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones. Lo anterior, teniendo en consideración que disminuye los costos de transacción, promueve soluciones autogestionadas y al primer contacto, lo que en general, está orientado a la satisfacción de los derechos de los usuarios.

Se resalta que el RPU tenga como pilar la entrega oportuna de información al usuario, para que pueda ejercer sus derechos y realizar sus interacciones con el operador de manera más eficiente y satisfactoria. En este sentido, consideramos que la clave es la pedagogía, para enseñar al usuario que utiliza mecanismos tradicionales de atención, la manera en la que puede realizar las interacciones en un nuevo ambiente de digitalización; en este sentido, en la medida de que los usuarios aprendan a utilizar los mecanismos digitales y puedan obtener soluciones oportunas, irán abandonando paulatinamente el uso de los canales tradicionales.

En la Superintendencia de Industria y Comercio, con la implementación de PREVENSIC, nuestro modelo preventivo para proteger y hacer cumplir los derechos

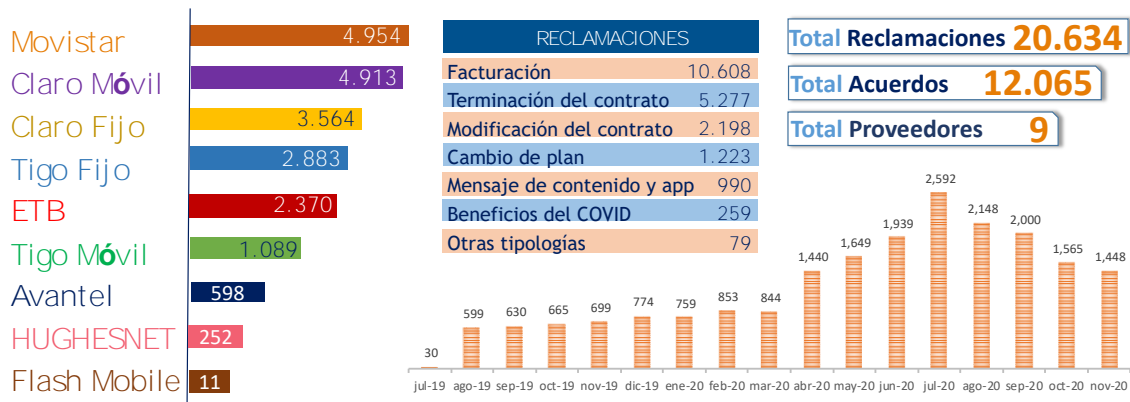


de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de los servicios postales, hemos evidenciado los resultados positivos de la implementación de sus ejes estratégicos, los cuales son la implementación de mecanismos alternativos de solución de controversias -MASC-, la solución en primer contacto, la pedagogía, divulgación y capacitación, el control estratégico y la presencia de la Superintendencia en las regiones.

Un ejemplo de la implementación de MASC es la plataforma web SICFACILITA - Telecomunicaciones, la cual es la materialización de un gran logro que muestra que el resultado del trabajo conjunto, decidido y activo, de los operadores vigilados y la autoridad de vigilancia y control, puede generar grandes cambios. Hoy, los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de todo el país, cuentan con la posibilidad de acceder a través de la página web de esta Entidad a una herramienta totalmente digital que les permite el acercamiento directo con el operador para solucionar las controversias que surjan en el marco de las relaciones de consumo que los vinculan.



SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
Corte noviembre 2020



Fuente: Superintendencia de Industria y Comercio 2020.

En síntesis, SICFACILITA ha permitido con corte a noviembre de 2020, atender las solicitudes de más de 20 mil colombianos de todas las partes del país y solucionar sus diferencias de manera directa, obteniendo un 78% de casos resueltos a favor de los usuarios. Lo anterior pone en evidencia la necesidad de los colombianos de contar con este tipo de herramientas, para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de los deberes por parte de los operadores.



Por otra parte, la **pedagogía** ha sido fundamental en obtener resultados positivos en el modelo, para **capacitar, divulgar y promocionar la solución al primer contacto** a través del cumplimiento normativo, para ello se ha realizado:

- a) **79 mesas de las cuales 43 han sido por medios virtuales**, contando con la participación de empresas de las diferentes regiones del país.
- b) **10 fichas jurídicas** a través de las que se armoniza la interpretación de las normas en materia de usuarios.
- c) **21 piezas pedagógicas** con lenguaje claro que le han permitido a los usuarios y a los vigilados conocer los derechos, deberes, los plazos y los mecanismos de defensa previstos en la ley.
- d) **5 ferias a los ciudadanos y 2 foros de servicio al cliente** para hacer pedagogía frente al correcto ejercicio de sus derechos, que ha permitido impactar a más de **4 mil usuarios/operadores** en el país.
- e) **2 cursos virtuales de autoformación para los servicios postales y de televisión desde el proyecto “Usuario informado Derecho asegurado”**, para que los ciudadanos digitales, academia, industria, los operadores, puedan interactuar con el régimen a través de una herramienta rápida y flexible a sus necesidades.

Con lo anterior, se ha podido capacitar a **5134 usuarios** interesados en el ejercicio de sus derechos y deberes, inclusive en tiempos de pandemia, aprovechando las herramientas digitales.

Hacemos énfasis respecto de la importancia de la pedagogía teniendo en consideración un ejercicio interno de analítica de datos que se realizó ante el incremento de los trámites que han llegado a la Superintendencia durante la pandemia, en el cual se logró identificar que, **sólo en menos del 1% se encontró mérito para iniciar una investigación.**

Tabla No. 1: Denuncias recibidas hasta el 15 Dic. 2020

Mes	Total
Enero	1.713
Febrero	1.644
Marzo – emergencia*	1.938
Abril – emergencia*	4.148
Mayo – emergencia*	5.483
Junio - emergencia*	4.672
Julio – emergencia*	5.041
Agosto – emergencia*	4.059
Septiembre – emergencia*	4.254
Octubre – emergencia*	4.071



Noviembre – emergencia*	3.233
Diciembre (corte 15 dic) – emergencia*	1.266
Total	41.522

Fuente: Elaboración propia – Sistema de Trámites

Ante este incremento de los trámites durante el estado de emergencia, la Superintendencia **dio respuesta a 48.485**, debido a que se resolvieron no solo las denuncias recibidas durante este año sino de años anteriores, así:

Tabla No. 2: Tipología de respuesta denuncias gestionadas

Traslado operador	16.076
Archivo no merito	15.023
Info-trámite	11.911
Traslado entidad competente	962
Otro (acumulado, desistimientos tácitos y traslados internos entre otros)	4.513
Denuncias gestionadas	48.485

Fuente: Elaboración propia – Sistema de trámites SIC

Ahora bien, los diferentes tipos de respuesta a las denuncias fueron: i) **archivo no mérito**: no encontramos evidencia de vulneración al régimen vigente de protección a usuarios; ii) **traslado al operador**: ocurre cuando se remite la denuncia al operador, con el fin de lograr una solución en primer contacto; iii) **info-trámite**: se le informa al usuario el debido proceso que de acuerdo a la ley debe agotar ante el operador de servicios antes de acudir a esta Superintendencia, cuando se evidencia que previamente no ha presentado PQR ante el operador; iv) **traslado a entidades competentes**: en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 se remite a la Autoridad que corresponda.

En síntesis, se comparte con la CRC el resultado del ejercicio de analítica de datos en el que se evidenció la necesidad de aumentar el uso de herramientas pedagógicas que ayuden a informar y sensibilizar sobre el régimen de protección al usuario, a todos los actores de la relación de consumo.

La anterior información puede ser útil para la CRC al momento de diseñar herramientas pedagógicas complementarias, para la adecuada implementación de la normatividad que se expida en materia de digitalización del RPU. En este sentido, manifestamos nuestro interés en trabajar de manera coordinada con la Comisión, y con los operadores, para lograr que los usuarios estén informados de los cambios normativos en el menor tiempo posible.

Para cumplir con lo anterior, es preciso diseñar una estrategia de trabajo conjunto en materia de pedagogía. En atención a las mejores prácticas que se expusieron



los conferencistas en nuestro “V Congreso Internacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones - “Retos y desafíos en la transformación digital”, es necesario que se establezca una iconografía común entre los operadores y las autoridades, de manera que el usuario pueda conocer fácilmente la información que se le quiere transmitir.

Finalmente, consideramos adecuado el Análisis de Impacto Normativo realizado bajo metodología de la OCDE, del cual se obtuvo que la alternativa óptima para implementar, a nivel de costo efectividad es la de “*Establecer la posibilidad en cabeza de los operadores de migrar algunas de sus interacciones a la digitalización*”. Lo anterior, siempre que el usuario **esté informado de las interacciones digitalizadas, y el operador realice pedagogía suficiente sobre la forma como puede adelantarlas.**

ii) **Comentarios particulares al proyecto:**

- **ARTÍCULO 1. Adicionar al Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la siguiente definición:**

“INTERACCIÓN: En el ámbito del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la presente Resolución, corresponde a los distintos tipos de relacionamiento que pueden ocurrir entre el operador y el usuario, con ocasión de la prestación de los servicios de comunicaciones”.

De manera respetuosa solicitamos aclarar la diferencia entre interacción y PQRs, así como la procedencia o no de recursos en contra de la decisión que resuelva una interacción y sus tipologías, de conformidad con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009.

- **ARTÍCULO 2. Modificar el numeral 2.1.1.2.4 del artículo 2.1.1.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

“2.1.1.2.4. INFORMACIÓN. El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. El usuario decidirá si quiere recibir la información correspondiente al servicio que le es prestado, a través de medio físico o electrónico. Mientras este no elija, la misma será enviada a través de correo electrónico, si el operador cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será enviada a través de medio físico, salvo que la interacción correspondiente a la información que se suministra



haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario.”

Sobre el particular, sugerimos que adicional a la información previa que el operador debe otorgar al usuario respecto de los trámites digitalizados, se incluya **el deber de realizar pedagogía sobre la forma en cómo puede adelantarlos**, para lo cual proponemos adicionar lo siguiente que se destaca:

“(…) salvo que la interacción correspondiente a la información que se suministra haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario de los trámites digitalizados y de la forma cómo puede adelantarlos”

- **ARTÍCULO 3. Adicionar el numeral 2.1.1.2.6 al artículo 2.1.1.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

“2.1.1.2.6. DIGITALIZACIÓN. Los operadores podrán migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, aprovechando las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dichas interacciones se desarrollarán de inicio a fin a través del mismo canal digital. Los usuarios tienen derecho a conocer en todo momento las interacciones que han migrado a la digitalización en los términos dispuestos en el presente Capítulo”.

En la misma línea del comentario realizado al artículo anterior, sugerimos se ajuste la redacción del artículo de la siguiente manera:

“Los usuarios tienen derecho a conocer en todo momento las interacciones que han migrado a la digitalización en los términos dispuestos en el presente Capítulo, así como de la forma cómo pueden adelantarlos.”

- **ARTÍCULO 4. Adicionar los numerales 2.1.2.2.11, 2.1.2.2.12 y 2.1.2.2.13 al artículo 2.1.2.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

“ARTÍCULO 2.1.2.2. OBLIGACIONES. Las principales obligaciones del usuario de servicios de comunicaciones son:

(…)



2.1.2.2.11. *Actuar de buena fe durante toda la relación contractual.*

2.1.2.2.12. *Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR y en consecuencia abstenerse de presentar solicitudes reincidentes, por hechos que ya han sido objeto de decisión por el operador, excepto cuando correspondan a la presentación de un recurso.*

2.1.2.2.13. *Permitir que el operador ejecute labores tendientes a revisar el funcionamiento de los servicios, y en especial permitir la realización de revisiones o visitas técnicas previamente programadas y aceptadas.”*

Destacamos la presente propuesta la cual se presenta como respuesta a la problemática presentada por esta Superintendencia a la Comisión ante la recepción sistemática y recurrente de PQRs por parte de un grupo identificado de usuarios, las cuales se han analizado con rigor jurídico y se ha determinado su no procedencia.

Para dar mayor contexto de la casuística, se evidenció que un mismo usuario presentó 5.122 derechos de petición, 2.370 recursos de apelación, 745 solicitudes de remisión de información, y 168 denuncias entre el año 2019 y 2020, para un total de 8.379 trámites presentados por un mismo usuario ante esta Superintendencia durante dicho periodo.

▪ **ARTÍCULO 5. Modificar el numeral 2.1.10.8 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

“ARTÍCULO 2.1.10.8. INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: El usuario podrá consultar a través de los distintos medios de atención -salvo que esta consulta haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-, al menos la siguiente información:

a. La velocidad contratada tanto de subida como de bajada y la capacidad máxima de consumo del plan (cuando aplique).

b. Características y condiciones para acceder a los servicios de controles parentales.

c. Lugar de la página web del operador donde se encuentran las mediciones de los indicadores de calidad del servicio, de acuerdo con el Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, o la norma que la modifique o sustituya.

d. Lugar de la página web del operador donde se especifican las prácticas de gestión de tráfico de acuerdo con el capítulo 9 del Título II



de la Resolución CRC 5050 de 2016, o aquella norma que la modifique o sustituya”.

Sobre el particular se recomienda que esta información siempre esté disponible en la página web del operador, no obstante dicha consulta haya migrado a la digitalización, se le haya informado al usuario y se le haya explicado la forma cómo puede consultarlo en caso de que tenga dudas con este proceso.

▪ **ARTÍCULO 8. Modificar el artículo 2.1.14.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

“ARTÍCULO 2.1.14.1. RECARGAS. La recarga es el medio de pago a través del cual un usuario adquiere un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas.

(...)

Para el caso de televisión, cuando el usuario realice una recarga, el operador a través de un mensaje de texto, un mensaje USSD, mensaje de voz, o un mensaje OSD, le deberá informar el saldo en dinero y la vigencia del mismo”

Se sugiere revisar el medio mediante el cual los operadores del servicio de televisión pueden informar a sus usuarios respecto de las recargas, adicional a los medios expuestos en la actual norma, se podría incluir esta interacción como aquellas a las cuales se puede migrar a la digitalización, tal y como se propone en el mismo artículo para las recargas de telefonía e internet. Lo anterior, teniendo en consideración que no se evidencia la finalidad de mantener una asimetría entre los servicios de televisión, y los de telefonía e internet.

▪ **ARTÍCULO 11. Modificar el artículo 2.1.18.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

“ARTÍCULO 2.1.18.1. INFORMACIÓN DE SMS Y MMS. Cuando el usuario contrate el servicio de mensajes cortos de texto –SMS- y/o mensajes multimedia –MMS-, las condiciones de este serán establecidas en el contrato e informadas a través de los distintos medios de atención al usuario -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-.

Cuando este servicio no haga parte del plan contratado, en el contrato y en los distintos medios de atención -salvo que esta interacción haya



migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-, el operador le informará la tarifa que se le cobrará cuando haga uso de este servicio y la unidad de consumo.”

Desde la experiencia de la Entidad, se ha advertido en las denuncias presentadas por los usuarios, casos en los que los operadores de servicios de telecomunicaciones continúan con el cobro de servicios a través de SMS o MMS sin la previa autorización de los usuarios y, por ende, el cobro de tarifas sorpresivas para éstos.

Por esta razón se sugiere incluir en el segundo párrafo del artículo 2.1.18.1. del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la obligación de que el operador debe garantizar que exista una información individual y directa al usuario antes de la activación y uso de los SMS o MMS. En virtud de lo anterior, se propone la siguiente redacción:

“Cuando este servicio no haga parte del plan contratado, en el contrato y en los distintos medios de atención – salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario, el operador le informará la tarifa que se le cobrará cuando haga uso de este servicio y la unidad de consumo.

En todo caso, el operador debe garantizar y conservar la evidencia de que la tarifa y la unidad de consumo se dieron a conocer de manera directa al usuario y que hubo aceptación previa y expresa por parte de éste”

- **ARTÍCULO 12. Modificar el numeral 2.1.20.1.1 del artículo 2.1.20.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

“2.1.20.1.1. Deber de información. El operador deberá tener disponible en todo momento a través de los distintos medios de atención -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-, la información relacionada con las condiciones y/o tarifas que aplican a todos los servicios de roaming internacional, en pesos colombianos con todos los impuestos incluidos, indicando la unidad de medida utilizada para el cálculo de cobro. Es así como el operador deberá informar las siguientes tarifas y/o precios:

(...)”



Teniendo en consideración el parágrafo 1 del artículo 18 de la Decisión 854 del 2020 de la Comunidad Andina de Naciones, se solicita de manera respetuosa, incluir las políticas de uso razonable del servicio dentro de la información que los operadores deben dar a los usuarios respecto del Roaming Internacional.

- **ARTÍCULO 13. Modificar el artículo 2.1.24.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

“ARTÍCULO 2.1.24.2. PRESENTACIÓN DE PQR. El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención - salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-, así el servicio se encuentre suspendido. En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.

(...)

Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un Código Único Numérico –CUN-, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC. ~~Para el caso del servicio de televisión por suscripción, el operador solo le informará al usuario la constancia de la presentación de su PQR y el número de radicación.~~

Resaltamos la propuesta de la Comisión de unificar la aplicación del Código Único Numérico para los servicios de comunicaciones, incluidos los de televisión por suscripción. Esto facilitará el seguimiento del usuario de su PQR, máxime cuando se contratan servicios empaquetados.

- **ARTÍCULO 14. Modificar el artículo 2.1.24.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

“ARTÍCULO 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR. El operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15



días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto -salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-. En caso que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio”.

Con el fin de promover la digitalización del envío de las respuestas a las PQRs, se sugiere que las mismas no se envíen por defecto a través del mismo medio por el cual fueron presentadas. En este sentido, se recomienda que prime el envío de las PQRs por medios digitales, así la interacción objeto de la misma no haya migrado a medios digitales. Para ello se pueden utilizar canales de envío de las PQRs por defecto, como por ejemplo el correo electrónico, o cualquier otro medio digital habilitado por el operador.

Así mismo, se sugiere que se le permita al operador que en caso de que no sea posible realizar la entrega a través de un medio digital, que la respuesta a la PQR se pueda enviar por medios físicos a través de cualquier servicio postal autorizado. En este caso se entenderá surtida la notificación al día siguiente de entregada al usuario, caso en el cual tampoco se requerirán trámites o requisitos adicionales.

Por otra parte, es importante que se permita para los servicios de comunicaciones la notificación mediante mecanismos alternos de notificación, tales como el servicio de mensajería expresa, la notificación en línea a través de internet, y las notificaciones por medio de correo electrónico, como sucede para el servicio postal de conformidad con lo establecido en el art. 2.2.7.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016¹, de manera que no se genere una asimetría entre estos servicios.

¹ ARTÍCULO 2.2.7.9. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES. Las decisiones adoptadas por los operadores dentro del trámite de una PQR o solicitud de indemnización, serán notificadas de conformidad con lo dispuesto en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

Los operadores postales podrán determinar como mecanismos alternos de notificación, el servicio de mensajería expresa, la notificación en línea a través de internet y las notificaciones por medio de correo electrónico, los cuales deben garantizar de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del usuario. Dichos mecanismos deberán cumplir los requisitos que para tales efectos determine la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).



Adicionalmente, se solicita a la Comisión que de manera expresa establezca si a las notificaciones por medio físico aplicaría o no el C.P.A.C.A., así como para la prestación de dichos medios alternativos.

En consideración de lo anterior, se propone la siguiente redacción del artículo:

“ARTÍCULO 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR. *El operador resolverá la PQR (Petición, Queja/Reclamo o Recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, ~~a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario,~~ y enviará la respuesta al usuario a través de correo electrónico, o cualquier otro medio digital, la misma se entenderá surtida en la fecha en la que se garantice la entrega de la respuesta al usuario, sin que se requieran trámites o requisitos adicionales.*

En caso de que no sea posible realizar la entrega a través de un medio digital, la respuesta a la PQR podrá enviarse por medios físicos a través de cualquier servicio postal autorizado, la cual se entenderá surtida al día siguiente de entregada al usuario, caso en el cual tampoco se requerirán trámites o requisitos adicionales.

En caso de que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá quince (15) días, hábiles adicionales, para resolver la PQR.

Si el operador no resuelve la PQR dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a favor del usuario (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario haya solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio”.

- **ARTÍCULO 16. Modificar el artículo 2.1.24.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

En relación con las notificaciones electrónicas, se entenderán surtidas a partir de la fecha y hora en que el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión, que debe ser certificada por el operador, de conformidad con lo previsto en el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la norma que la modifique, complemente o sustituya.

Las notificaciones personales se surtirán en la misma oficina donde se presentó la PQR o la solicitud de indemnización. En caso de haber sido formulada verbalmente la PQR o solicitud de indemnización, y el operador requiera dar respuesta por escrito, la notificación se hará en la oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el usuario para dicho efecto.



“ARTÍCULO 2.1.24.6. CONTENIDO DE LAS DECISIONES. Cuando un operador resuelva una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), la decisión deberá contener:

(...)

La decisión del operador en relación con la PQR, le será notificada al usuario a través del mismo medio por el cual presentó la PQR, salvo que este indique al operador que desea ser notificado a través de un medio distinto -a menos que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario- o por imposibilidad técnica deba ser notificado a través de correo electrónico, si el operador cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será enviada a través de medio físico. (SFTO)”

Se sugiere tener en consideración el comentario enviado para el artículo anterior, respecto de la forma en que se debe notificar al usuario la respuesta a la PQR, la cual debe ser por defecto de manera digital, así la interacción objeto de la misma no haya migrado a la digitalización, y solo sea física en caso de que el operador no cuente con información suficiente para realizarla por canales digitales, caso en el cual podrá hacer uso del servicio postal autorizado.

- **ARTÍCULO 17. Modificar el artículo 2.1.24.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

“ARTÍCULO 2.1.24.7. SEGUIMIENTO DE LAS PQR. Cuando el usuario haya presentado una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) tiene derecho a consultar el estado del trámite a través de cualquiera de los mecanismos de atención del usuario, suministrando el CUN que le fue asignado al momento de la presentación de la PQR, ~~cuando esta corresponda a los servicios de telefonía o internet; y el número de radicado cuando esta corresponda al servicio de televisión.~~”

Reiteramos el comentario enviado al artículo 13 de la presente propuesta, en el cual se advierten los beneficios que trae el usuario, el contar con la posibilidad de realizar seguimiento de sus PQRs a través del Código Único Numérico, incluyendo los servicios de televisión por suscripción.

- **ARTÍCULO 18. Modificar el artículo 2.1.25.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

“ARTÍCULO 2.1.25.1. REQUISITOS DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN. El usuario puede acudir a cualquiera de los medios de atención descritos



en el presente capítulo o a los que disponga el operador -salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-. Cualquiera de ellos debe cumplir las siguientes condiciones:

2.1.25.1.1. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) el operador en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto (salvo cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para realizar los siguientes trámites: cesión de contrato, portación de número celular, garantía y soporte de equipo terminal; o que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización).

(...)

2.1.25.1.3. Todos los trámites deben ser sencillos, sin requisitos adicionales a los dispuestos en la presente Resolución. El operador no puede exigir que la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) sea presentada por escrito, siempre podrá hacerse de forma verbal y a través de cualquier medio de atención (salvo en el caso de cesión de contrato y portación del número celular, garantía y soporte de equipo terminal, cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para estos trámites; o que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización).

(...)

2.1.25.1.7. Cuando los operadores decidan migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que pueda(n) tener lugar en su relación con el usuario, deben incluir en su página web un banner estático, el cual remita al usuario a un “Código de Transparencia en la Digitalización”, en el cual se le informará cuáles interacciones han migrado a la digitalización y se le explicará de forma interactiva cómo adelantar las mismas. Este código deberá mantenerse actualizado en todo momento.

2.1.25.1.8. Cada vez que el operador decida migrar alguna(s) de sus interacciones a la digitalización deberá con una antelación no menor a 10 días hábiles, informar a sus usuarios a través de los distintos medios de atención, y remitir una comunicación informando esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-”.



Con respecto a los numerales 2.1.25.1.1 y 2.1.25.1.3, se sugiere a la Comisión que estudie la posibilidad de mantener la obligación de que los trámites de cesión de contrato, portación de número celular, garantía y soporte de equipo terminal, se puedan realizar a través de medios electrónicos idóneos, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución 6113 de 2020 que está vigente hasta el 28 de febrero de 2021.

Por otra parte, en el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia que ha realizado esta Superintendencia, se ha evidenciado que en algunas ocasiones la información que pone a disposición los operadores en su portal web está ubicada en links que no son fáciles de ubicar o que son de difícil acceso, por lo que se sugiere que la siguiente redacción del numeral 2.1.25.1.7:

"Cuando los operadores decidan migrar la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que pueda(n) tener en su relación con el usuario, deben incluir en su página web en un banner estático y de fácil ubicación, el cual remita al usuario a un "Código de Transparencia en la Digitalización", en el cual se le informará cuáles interacciones han migrado a la digitalización y se le explicará de forma interactiva cómo adelantar las mismas. Este código deberá mantenerse actualizado en todo momento".

En relación al numeral 2.1.25.1.8, destacamos la importancia de la remisión de la comunicación informando de la digitalización de trámites a esta Superintendencia, por parte del operador. Sin embargo, de manera respetuosa solicitamos que ese término sea como mínimo de 20 días hábiles, de manera que esta Superintendencia tenga la posibilidad de manifestarse en caso de que lo considere pertinente.

▪ **ARTÍCULO 19. Modificar el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

"ARTÍCULO 2.1.25.2. OFICINAS FÍSICAS. En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención.

La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención.

Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no están en la obligación de disponer de estas oficinas.

PÁRAGRAFO SEGUNDO: Los operadores de los servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción, no están en la obligación de disponer de estas oficinas, cuando garanticen que todos los usuarios puedan adelantar todas las interacciones, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, a través de medios digitales idóneos (SFTO).

Se sugiere revisar la exclusión que tiene el actual RPU respecto de la no obligatoriedad de que los operadores de televisión por suscripción tengan oficinas físicas, contenida en el parágrafo primero de la norma vigente. Lo anterior debido a que se puede prestar para confusión con lo establecido en el parágrafo segundo de la misma norma, donde se advierte que los operadores de televisión por suscripción no están en la obligación de tener oficinas físicas cuando permitan adelantar todas las interacciones allí citadas, a través de medios digitales idóneos, en razón a que en el parágrafo primero ya se indica que no están en obligación de tener dichas oficinas.

- **ARTÍCULO 22. Modificar el Formato 2.3.1 del Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:**

“FORMATO 2.3.1. DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO (...)”.

Destacamos la inclusión de la obligación por parte del usuario de hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQRs. Así mismo, solicitamos de manera respetuosa que dentro de los modelos de contrato único de prestación de servicios, se incluya una cláusula que le permita a los operadores dar por terminado el contrato, cuando los usuarios incumplan sus obligaciones, lo cual resulta importante para la pedagogía al usuario de manera que sea claro que el incumplimiento a sus obligaciones tiene consecuencias que puede dar lugar a la terminación del contrato.



- **ARTÍCULO 23. Modificar el Formato 2.3.2 del Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:**

“FORMATO 2.3.2. CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA E INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN (...)”.

Sobre el particular es preciso reiterar los comentarios realizados al artículo 22 de la propuesto en comentario.

- **ARTÍCULO 24. Modificar el numeral 7 del Formato 4.3 de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:**

“7. Medios de atención: Corresponde al medio de atención por medio del cual se presentan las quejas.

*-Medios de atención
-Oficina
-Línea Telefónica
-Página Web
-Red social
-Aplicación móvil
-Servicios de mensajería instantánea
-Otros”*

Se solicita revisar la posibilidad de que el operador advierta cuál es el medio de atención que utiliza para digitalizar las interacciones y, que esto quede consignado en el reporte. Lo anterior, de manera que el campo “otros” no se vuelva la regla general del reporte, y dificulte los ejercicios de analítica de datos que realiza esta Superintendencia. Para ello se propone que se establezca la obligación de actualizar el formato con el medio que va a utilizar para digitalizar sus interacciones.

- **ARTÍCULO 26. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS**

“La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, con excepción de los artículos 14 y 17 de la presente resolución, en lo relacionado con la modificación del Código Único Numérico (CUN), los cuales entrarán a regir a partir del 1 de junio de 2021; y deroga todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias” (SFTO).



Se sugiere revisar la numeración de los artículos citados para la aplicación del CUN, los cuales iniciarían su vigencia a partir del 1 de junio de 2021, teniendo en consideración que en el texto del proyecto se refieren a los artículos 13 y 17, y no al 14.

Finalmente, se sugiere incluir un último artículo con la obligación de divulgación del RPU actualizado por parte de los operadores, tal y como ha sucedido con anterioridad en las Resoluciones CRC 3066 de 2011 y 5111 de 2017; en esta última norma, la divulgación se realizó en la página web y redes sociales, a lo cual se le pueden sumar otros canales digitales que el operador implemente.

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: Ana María García / Héctor Barragán/ Juan David Lozano
Revisó: Rocío Soacha
Aprobó: Rocío Soacha

