

116751100G - 03

Bogotá D.C., 15 de enero de 2021

Doctor
CARLOS LUGO SILVA
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59A Bis No. 5-53

Asunto: 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”***

Respetado Doctor Lugo:

Reciba un cordial saludo. Desde Telefónica Movistar consideramos que el proyecto regulatorio señalado en el asunto es un gran paso para la adopción de herramientas tecnológicas disruptivas e innovadoras para las interacciones con los usuarios y por lo tanto consideramos un avance fundamental para transformar y mejorar significativamente la experiencia de nuestros usuarios. Por lo tanto, nos permitimos realizar las siguientes consideraciones que esperamos enriquezcan el proyecto regulatorio y contribuyan a mejorar el bienestar de los usuarios.

En primer lugar, el documento soporte menciona un oficio radicado por la Superintendencia de Industria y Comercio el 20 de noviembre de 2020 con registro 2020814144, en los siguientes términos:

“(...) la SIC pone a consideración de la CRC la problemática asociada a la presentación sistemática y reiterada de PQR por parte de un grupo de usuarios identificados, las cuales en su gran mayoría se encuentran asociadas a reclamaciones por facturación, compensación del servicio, fallas en el mismo, entre otras, cuyo común denominador es el objetivo de dichos usuarios de no efectuar el pago de sus obligaciones contractuales. En dicha comunicación se evidencia como para el año 2019 se presentó un número de 13.644 peticiones de información, denuncias o recursos, por parte de solo 18 usuarios recurrentes; y entre el 1 de enero y el 8 de octubre de 2020 se han presentado 5.154 por solo 18 usuarios recurrentes.

Es así como, posterior análisis de los datos que soportan esta problemática, la CRC considera pertinente en aras de velar por el efectivo ejercicio de los derechos y de los deberes por parte de los usuarios de servicios de comunicaciones, establecer

nuevas obligaciones en el RPU en cabeza de los referidos usuarios, tales como: actuar de buena fe, hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR, permitir la ejecución de labores por parte del operador asociadas a garantizar la prestación continua y eficiente del servicio.”

En virtud de lo anterior la Comisión plantea en el proyecto la inclusión de algunas **obligaciones dentro de las cuales incluye una relativa a “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*”** así como **“Actuar de buena fe durante toda la relación contractual”**.

Conforme con lo indicado, compartimos la definición del problema que expone la SIC y el objetivo que la CRC plantea para el proyecto, observando de forma positiva la radicación de cargas en los usuarios del servicio, apoyadas en el principio constitucional conforme con el cual los derechos también suponen responsabilidades y deberes correlativos. No obstante, consideramos que dichas obligaciones pueden resultar insuficientes respecto de la problemática planteada si no se incluyen obligaciones adicionales, así como la facultad de terminar o suspender el contrato por parte de los PRST cuando el usuario las incumpla, generando una consecuencia real para el usuario que incumpla dichos deberes. Por lo que se sugiere la inclusión de la siguiente obligación y la modificación del numeral 2.1.3.1.3 del artículo 2.1.3.1, y del artículo 2.1.8.3:

Terminación del contrato:

“ARTÍCULO 2.1.3.1. CONTENIDO PROHIBIDO. *En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no pueden incluirse disposiciones que establezcan límite alguno de los derechos o generen obligaciones adicionales a las descritas en el presente Régimen. De manera particular, no se podrán incluir disposiciones que:*

*2.1.3.1.3. Permitan que el operador termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento **de las obligaciones regulatorias o contractuales** del usuario o al vencimiento del plazo del contrato, caso en el cual el operador deberá enviar el aviso de no prórroga al usuario con una antelación mínima de 1 mes.”*

ARTÍCULO 2.1.8.3. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. *El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.*

El operador deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se genere algún tipo de cobro.

La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.

El operador podrá dar por terminado el contrato, en cualquier momento durante la relación contractual, de manera unilateral, cuando exista incumplimiento del usuario de sus obligaciones legales o contractuales.

Obligaciones de los usuarios:

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, **así como abstenerse de presentar PQR de manera recurrente injustificada y abusiva alegando falta disponibilidad o fallas del servicio inexistentes, cuyo propósito sea única y exclusivamente evitar cumplir con sus obligaciones de pago por lo servicios contratados.**

Lo anterior, por cuanto no sólo se trata de peticiones reincidentes sobre temáticas ya decididas sino del uso abusivo del derecho a presentar PQR por concepto de facturación, falla del servicio, disponibilidad del servicio, entre otros, que se presenten de manera infundada y recurrente mes a mes, con el propósito de no pagar los servicios contratados.

De manera adicional sugerimos la inclusión en la parte final de la obligación contenida en el numeral 2.1.2.2.13 de la siguiente obligación complementaria:

*“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. **Igualmente, el usuario debe permitir las asistencias técnicas virtuales / remotas que facilitan el diagnóstico técnico, previa información de las condiciones.**”*

Por otro lado, respecto del seguimiento de las PQR establecido en el artículo 2.1.24.7., solicitamos que se incluya una salvedad similar a la que incluye el proyecto respecto de la posibilidad del usuario de hacer seguimiento a las PQR por todos los medios de atención, salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario.

El artículo 13 del proyecto que modifica el artículo 2.1.24.2. de la resolución 5050 de 2016, señala la posibilidad de los usuarios de presentar las PQR a través de cualquier

medio de atención, “-salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario, lo cual resulta muy positivo para poder mejorar el relacionamiento, los tiempos de atención, y la experiencia de los usuarios, sin embargo, es necesario insistir en la posibilidad de flexibilizar el formato para presentación de PQR a través de oficinas virtuales, regulado en el artículo 3 de la resolución 5111 de 2011 anexo 2.2.

Lo anterior con el fin de que los operadores puedan ajustarlo a sus procesos y sistemas de digitalización y así poder avanzar en la automatización de las respectivas respuestas para los usuarios, a través de campos preestablecidos con información que permita conocer las necesidades y problemáticas de los usuarios de manera simple, sencilla y concreta, para poder mejorar los tiempos de respuesta a través del uso de herramientas tecnológicas dispuestas para el efecto.

En relación con las respuestas de las PQR nos permitimos realizar la siguiente propuesta que ha sido trabajada por la industria de la mano de la Superintendencia de Industria y Comercio en el marco de PrevenSIC, para abordar aspectos que permitan avanzar en la apropiación de canales digitales, así como para generar la suficiente seguridad jurídica respecto del trámite del envío de las respuestas de las PQR a los usuarios:

“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, mensajes de texto, 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

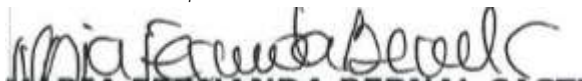
Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario haya solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio.”

En relación con la modificación del formato 4.4. y las normas relativas al Nivel de satisfacción de los usuarios, solicitamos que se incluya la posibilidad de la inclusión de expresiones que emulan la calificación de la escala de 1 a 5 en consideración al “look and feel” que se maneja en canales digitales tales como página web, o aplicaciones tal y como se muestra en el siguiente cuadro, lo cual no afectará el reporte enviado a la CRC y se mostrará así sólo de cara a los usuarios.

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	 	 	 	 	 
Identificación	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho

Esperamos que estos argumentos, que se remiten con el propósito de contribuir positivamente en la solución de la problemática planteada, avanzando en los mecanismos de digitalización del régimen, sean tenido en cuenta por la Comisión.

Atentamente,



MARIA FERNANDA BERNAL CASTILLO
Directora de Regulación