

P-230/2019

Bogotá 25 de noviembre de 2019

Doctora

ZOILA VARGAS MESA

Directora E

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Bogotá D.C.,

Apreciada doctora Zoila:

Desde la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones Andesco, presentamos a su consideración algunos comentarios frente a la propuesta de Agenda Regulatoria 2020 - 2021 publicada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones

Al respecto al proceso de Simplificación Normativa y el régimen de calidad de los servicios de televisión, consideramos que es importante la iniciativa de la Comisión de adelantar esta revisión integral del régimen de calidad, y esperamos que esta sea el inicio de un esfuerzo más amplio de desregulación para favorecer la creación de un mercado en igualdad de condiciones para todos sus participantes.

Dentro de la revisión del régimen de calidad, solicitamos a la Comisión que considere la posibilidad de eliminar de la totalidad del régimen de calidad para los servicios de televisión, especialmente lo relacionado con los reportes asociados, que implican una carga operativa y económica muy importante para las empresas, sin que sea evidente el beneficio directo de contar con estos reportes tanto para la Comisión como para los usuarios.

Consideramos importante que dentro de la "Revisión del régimen de reportes de información se incluyan las obligaciones de reporte de información contenidas en la Resolución 5050 de 2016, aplicables a los operadores de televisión por suscripción y servicios de telecomunicaciones. Estos reportes exigen esfuerzos operativos muy relevantes para los operadores, quienes deben realizar reportes de ingresos, de tarifas y suscriptores de planes individuales y empaquetados, de información de indicadores de calidad para los servicios, de monitoreo de quejas y de indicadores de quejas y peticiones.

Al respecto, celebramos que la Comisión haya priorizado esta iniciativa dentro de la agenda regulatoria 2020-2021, que les supone incurrir en importantes costos, sin que sea claro que estos se traduzcan en beneficios desde el punto de vista de los objetivos regulatorios de la Comisión o de alguno de los agentes del mercado. Por lo anterior solicitamos a la Comisión, respecto de los reportes exigidos a los operadores de televisión por suscripción, realizar una evaluación de cada una de las obligaciones de reporte, teniendo en cuenta para ello:

- los costos en los que deben incurrir los operadores para producir la información en la forma y tiempo exigidos por la regulación;
- la pertinencia de la información exigida para los fines regulatorios perseguidos por la comisión;
- la utilización efectiva que hace la Comisión de toda la información que es producida por los operadores en virtud de los requerimientos de información y
- los efectos que sobre la competencia en el mercado audiovisual tiene la exigencia de reportes.

En relación con la revisión integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, solicitamos respetuosamente a la Comisión abordar en ella los siguientes elementos.

El primer elemento es el relacionado con la actuación temeraria del consumidor. En este sentido, aunque el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) aborda expresamente el problema del abuso en la relación contractual de consumo mediante reglas detalladas sobre las cláusulas que se consideran 'abusivas' (Art. 42 y s.s.), no desarrolla en forma expresa el problema del abuso del derecho del consumidor.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que el Estatuto del Consumidor, aunque no lo desarrolla expresamente, sí contempla el problema de la temeridad en la conducta del consumidor y establece, para esas conductas, la posibilidad de imponer sanciones a quienes incurran en ellas. En efecto, el Estatuto, al desarrollar el procedimiento de la acción de protección al consumidor (Art. 58), dispone que en aquellos casos en que la decisión final sea favorable al consumidor en un proceso iniciado con esta acción, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer al productor o proveedor que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, una multa de hasta 150 salarios mínimos legales mensuales. Y la señalada norma establece, en forma expresa, que "La misma multa podrá imponerse al consumidor que actúe en forma temeraria". (num. 10, art. 58).

En el marco de la relación entre los PRST y sus consumidores, es necesario que la Comisión aborde el problema de abuso del derecho del consumidor, en particular, respeto del problema del abuso del derecho de petición en el marco de la relación de consumo de

servicios de comunicaciones. Este problema se presenta, por ejemplo, cuando algún usuario, mediante el uso desproporcionado del derecho, busca obtener prestaciones gratuitas por parte del prestador (p. ej. reducir el pago de su factura u obtener cargos gratuitos).

- Se solicita a la Comisión, en este sentido, estudiar la posibilidad de establecer en el RPU reglas que desincentiven estos comportamientos y consecuencias negativas en los casos en que ellas ocurran.
- Se solicita, en particular, adicionar el artículo 2.1.2.2. del RPU como obligaciones del usuario del servicio de comunicaciones las de:
  - actuar de buena fe durante toda la relación contractual con el PRST;
  - hacer un uso adecuado de su derecho a presentar PQR's ante el PRST, y;
  - no incurrir en conductas abusivas respecto en la presentación de PQR's

Así mismo, se solicita estudiar la inclusión en el RPU de una norma que, expresamente, contemple las consecuencias de la actuación de mala fe y del abuso del derecho por parte del usuario en el marco del trámite de las PQR, y que, cuando esto ocurra, se faculte al PRST a dar por terminado el contrato en forma unilateral y negarse a la contratación del servicio.

Finalmente, como parte de la revisión integral propuesta en la agenda al RPU, solicitamos respetuosamente a la Comisión que adopte un enfoque preventivo y de autorregulación en el régimen. En particular, consideramos que la Comisión, al adelantar esta revisión, debe tener en cuenta la experiencia e información que la Superintendencia de Industria y Comercio ha adquirido recientemente como parte de su programa de supervisión preventiva de derechos de los consumidores.

El modelo de vigilancia preventiva fue adoptado por la SIC ante el alto número de trámites de protección al consumidor que se presentan en el marco de las normas sobre protección al consumidor, que a su vez resultan en un alto número de apelaciones ante esa Superintendencia. Una de las características esenciales del modelo es la de solución al primer contacto.

Consideramos que el enfoque preventivo de la protección de los derechos de los usuarios debe ser uno de los principios en los cuales se fundamente la revisión integral propuesta por la Comisión, pues este tiene la ventaja permitir, tanto a los usuarios como a los operadores, contar con la posibilidad de solucionar sus inquietudes de manera ágil en muchos casos identificados por la SIC y por los operadores, en los que no es necesario,

como ha ocurrido hasta ahora, someterse a trámites complejos que supongan incurrir en costos para los involucrados.

Cordialmente



**MAURICIO LÓPEZ GONZÁLEZ**  
Vicepresidente Técnico

www.andesco.org.co