

P-115/2018

Bogotá, mayo 28 de 2018

Doctor

**GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA**

Director

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

Calle 59 A bis No. 5- 53

Bogotá D.C.

ASUNTO: Comentarios a la propuesta de modificación a las obligaciones de información de la Resolución CRC 5161 de 2017.

Apreciado doctor Arias:

La Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO, respetuosamente presenta comentarios al proyecto de modificación a las obligaciones de información contenidas en la Resolución CRC 5161 de 2017.

En primer lugar agradecemos a la CRC los espacios creados para la discusión y presentación de propuestas, así como el proyecto de modificación relacionado con la eliminación de obligaciones información dentro de la factura y la disminución de información técnica inicialmente solicitada.

De otra parte, consideramos importante insistir en las propuestas adicionales que se presentaron a la CRC y que fueron incluidas dentro del Acta de acuerdo entre proveedores del servicio de acceso a internet. En dicha Acta se menciona que se entregarán copia física del manual del equipo de comunicación inalámbrica o la información referente a los medios en los que el usuario puede realizar la consulta electrónica del citado manual. Dicha información será entregada en el momento de la instalación del servicio. Esta propuesta se realizó en la medida en que entendimos, de las mesas de trabajo, que se quería aportar información para mejorar la experiencia del usuario para navegar en internet al interior de su domicilio, para lo cual se propuso un mínimo de recomendaciones que cada uno de los operadores debería entregar a sus usuarios.

Es necesario realizar un análisis profundo, sobre el tipo de información que se entrega al usuario, para no sobrecargarlo con información que pueda resultar inútil, a efectos de que la misma genere un impacto frente a las decisiones que pueda tomar el usuario, sino que además sea información relevante, clara, de fácil entendimiento, simple y amigable, condiciones que claramente no cumplen las obligaciones de información relacionadas con aspectos técnicos tales como protocolos y bandas de frecuencia, que en caso de ser requerida por algún usuario técnico y con mayor conocimiento, puede ser consultada a través de los manuales entregados o dispuestos en los canales digitales de los PRST.

Consideramos que esta medida va en contravía de los propósitos de los estudios de economía del comportamiento que sustentaron la expedición de la resolución 5111 de 2017, mediante el cual se propugnó por una simplificación de la información dispuesta a los usuarios, con el fin de establecer obligaciones de información que constituya una herramienta efectiva para el ejercicio de sus derechos, tal y como puede evidenciarse de los siguientes apartes, del documento soporte publicado en mayo de 2016:

*“...se adelantaron entrevistas y 5000 encuestas en las distintas regiones del territorio nacional, lo cual coadyuva al proceso de reformulación de las medidas regulatorias que actualmente se adelanta, en aras de **permitir que la información que le es suministrada al usuario y la misma regulación, constituyan una herramienta más efectiva, simple, clara y transparente, que contribuya al beneficio social.** La investigación muestra que la información contextualmente disponible tiene un impacto sobre el comportamiento significativamente mayor que la **información generalmente disponible. Asegurarse de que los mensajes clave se presenten de forma temprana, sean claros en su propósito, sean específicos, y que la información innecesaria se mantenga al mínimo, también puede ayudar en la elección.**”<sup>1</sup>*

Por otra parte, la actual propuesta incluye la obligación de informar a través de cualquier medio de atención la marca y modelo del equipo suministrado para el acceso inalámbrico a todos los usuarios. Esta obligación genera cargas excesivas a los operadores ya que es necesario replicar esta información en todos los medios de

---

<sup>1</sup> Documento soporte – Revisión integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Mayo 2016: página 19, 46 y 47

atención cuando no existe evidencia de esta información sea solicitada por los usuarios.

En la propuesta presentada por ANDESCO no desconoce que para algún usuario esta información sea importante y por eso el operador deberá informarle en el momento de la instalación la marca y modelo del equipo, al igual, que el lugar de la página web en donde pueda acceder a información detallada relacionada con el modem.

En este sentido, consideramos que la CRC debe buscar mecanismos que promuevan el uso de los medios digitales por parte de los usuarios, razón por la cual solicitamos, cualquiera que sea la decisión de la CRC en cuanto a la información que deban conocer los usuarios, que esta se encuentre disponible a través de la página web, con el fin de no generar cargas onerosas, procedimientos y desarrollos para disponer de esta información en todos los medios de atención, esto con la finalidad de empoderar a los usuarios para que sean ellos quienes accedan a la información que necesiten a través de los canales digitales, máxime cuando son usuarios de internet a quienes van dirigidas estas disposiciones.

De otra parte, consideramos que en el documento soporte de la propuesta de modificación se establece claramente la intención de que el usuario pueda escoger el modem que desee, sin embargo, es necesario recordar que la marca y modelo de los equipos suministrados por el operador responden a las condiciones técnicas de la red de cada uno de ellos y de acuerdo al principio de neutralidad tecnológica, el operador entrega los elementos de acceso que garanticen la prestación de servicio.

No puede desconocerse que los módems o equipos entregados a los usuarios como una facilidad para que administren su propia red local o red interna, no implica una responsabilidad por parte del operador sobre esta red, de hecho, la responsabilidad de los proveedores está circunscrita al **acceso** a internet fijo en la velocidad contratada por el usuario y garantizada por los operadores, y que difiera totalmente de la experiencia que pueda tener el usuario cuando decide hacer uso de la interfaz WIFI que depende en gran medida en la forma en que dicho usuario administre su red interna, y en donde la responsabilidad recae exclusivamente en los usuarios, pues la responsabilidad de los operadores se limita al **acceso a internet fijo**, sobre el cual incluso, la misma CRC ha definido los indicadores de calidad correspondientes.

En relación con el numeral 5.1.5.2.3, consideramos necesario corregir el llamado a informar sobre *promociones o beneficios adicionales a los contratados por el usuario, cargos asociados a los equipos que sean suministrados por el PRST, entre otros*, dado que esto no tiene relación con la información para consulta del usuario sobre la velocidad contratada del servicio de Banda Ancha.

Finalmente solicitamos que se modifique los plazos de implementación de las obligaciones para el 1 de enero de 2019, dado que es necesario realizar los desarrollos internos necesarios con el fin de ajustar los medios de atención, en la medida en que a la fecha falta poco más de un mes para las fechas de implementación de algunas obligaciones, sobre las que todavía no se tiene certeza respecto de su contenido y alcance

Cordialmente,

  
**GUSTAVO GALVIS HERNÁNDEZ**  
Presidente

www.andesco.org.co