

Medellín, noviembre 15 de 2019

Señores

**COMISIÓN DE REGULACION DE COMUNICACIONES
CRC**

agenda.regulatoria@cocom.gov.co

Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios Agenda regulatoria 2020-2021.

Beatriz Elena Arias Cuervo, en calidad de abogada independiente, especialista en Derecho Informático y de las Nuevas Tecnologías, identificada como aparece al pie de mi firma, respetuosamente me permito enviar algunas observaciones que me parecen relevantes dentro del borrador propuesto de agenda regulatoria 2020-2021, no sin antes felicitarlos por el permanente interés en normativizar las actividades de TIC, garantizando mayor participación del sector, así como en la búsqueda del mejoramiento del servicio y el compromiso de los actores de las TIC en nuestro país, y que puedan ubicarlo en un lugar más alto del top en el que se encuentra actualmente con respecto a la comunidad internacional e inclusive frente a países de la región.

1. En cuanto a algunos puntos que considero relevantes, vemos como en el numeral 3.1. *“Competitividad, desarrollo económico e inversión”*, se propende por fortalecer la regulación en la compartición de la infraestructura pasiva, no solo de la ya existente, sino la que llegare a instalarse. Pues si bien es cierto esto hace parte del mandato legal desde normas anteriores tanto en Colombia, como en la mayoría de los países del mundo, como una respuesta a la necesidad de proteger el medio ambiente, así como disfrutar de mayor efectividad y eficacia con el menor costo de recursos y bajar la afectación al planeta como consecuencia de la multiplicidad de infraestructura, se hace cada vez más necesario que sea una realidad inherente al desarrollo tecnológico.

Así las cosas, y de acuerdo con lo contemplado en el numeral 5°, artículo 22 de la ley 1978 de 2019, es de vital importancia el estudio de las factibilidades descritas en el mismo para la materialización de dicha norma.

2. En lo que respecta al numeral 3.1.10 *“Revisión del Régimen de reportes de Información”*, sería muy provechoso que los operadores de TIC incorporaran en sus reportes, las estadísticas de zonas grises en los municipios de Colombia, de ser posible, pues permitiría probablemente a las entidades del orden municipal y departamental, desarrollar políticas y proyectos de expansión de redes y demás tecnología para cerrar la brecha digital que actualmente se tiene en las zonas más

vulnerables tanto urbana como rural, misma que aún en Antioquia que es un departamento de los más conectados en Colombia, y su capital Medellín, su población más pobre y vulnerable padece de este problema de conectividad.

3. En lo atinente al numeral 3.2. “*Bienestar social*”, y el Régimen de Protección al Usuario, si bien es cierto la Resolución 5111 de 2017 es amplia en su articulado para la protección de usuario, me parece que falta más vigilancia a los operadores de servicios de TIC, especialmente en la imposición de cláusulas de permanencia, toda vez que se ha detectado que continúan aplicándola en móviles a pesar de estar proscrita desde el 2014¹ y para los fijos, se ha sabido de casos en los que no se informa la realidad del contrato a los usuarios, lo que no solo viola la prohibición de las cláusulas de permanencia mínima, sino también uno de sus principios orientadores como es el de la información².

A guisa de ejemplo, algunos usuarios han firmado un contrato de servicios fijos en el que supuestamente se les exime del pago de la instalación, pero no les indican que se les atará a una permanencia mínima y solo se dan cuenta de ello, al momento de terminar el contrato.

Si bien es cierto, la norma autoriza dicha cláusula para servicios fijos bajo dos condiciones tal y como lo describe el artículo 2.1.4.1 de la resolución 5111 de 2017, también es cierto que el ciudadano de a pie no conoce la información y si el operador no se la explica, incurrirá en errores, los cuales deberían ser imputables al mismo y no al usuario (principio de favorabilidad).

Por la atención a la presente, les agradezco y me suscribo.

Cordialmente,



BEATRIZ ELENA ARIAS CUERVO

Abogada Independiente

T.P. 156.227 CSJ

bariascuervo@gmail.com

Móvil 3003600545

¹ Resolución 4444 de 2014.

² 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.