116751100G- 329

Bogotá, 12 de Agosto de 2016

DOCTOR
GERMAN DARIO ARÍAS PIMIENTA
DIRECTOR EJECUTIVO
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
CALLE 59A BIS NO. 5-53

Asunto: Comentarios al Proyecto Regulatorio Régimen de protección al usuario

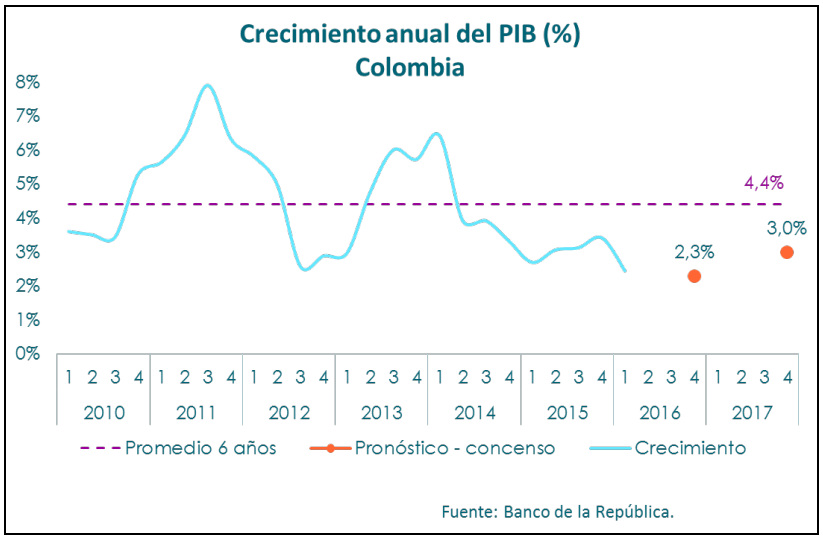
Respetado doctor Arias:

Atendiendo la invitación extendida por la Comisión para realizar comentarios a la propuesta regulatoria del Régimen de Protección al Usuario, a continuación presentaremos los comentarios correspondientes, reconociendo en todo caso el esfuerzo hecho por la Comisión al haber efectuado las diferentes mesas de trabajo para la discusión del proyecto.

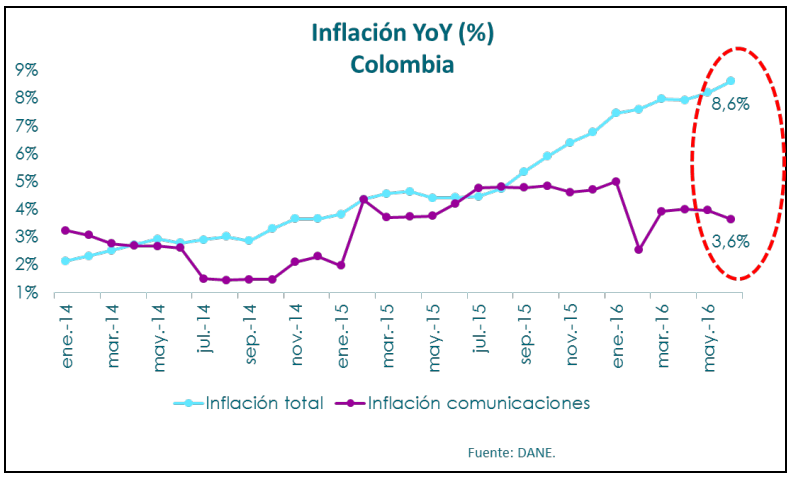
1. Contexto

La caída sostenida de los precios internacionales del crudo a finales de 2014 supuso un nuevo rumbo para la economía colombiana. La actual coyuntura económica está caracterizada por proyecciones de bajo crecimiento del PIB en el corto plazo, una fuerte caída en los ingresos del Gobierno y una ampliación en el déficit de cuenta corriente por cuenta de la depreciación.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

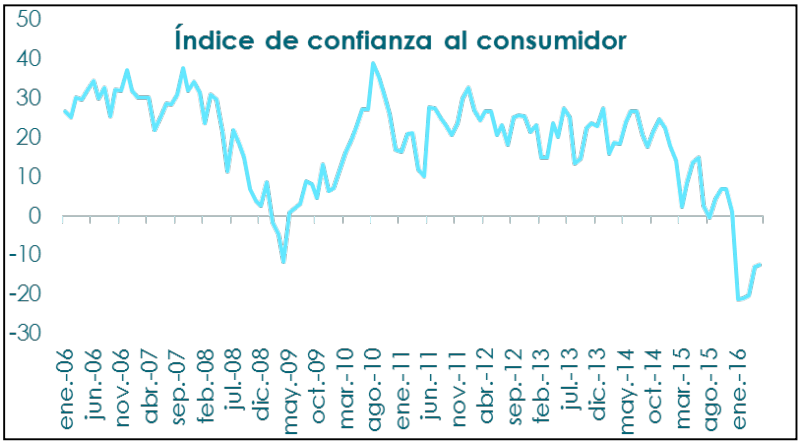


Este último factor, la pérdida de valor del peso colombiano frente al dólar, ha provocado importantes consecuencias que han debilitado el desempeño del sector y establecen nuevos retos para fomentar su crecimiento. En primer lugar, la escalada de la inflación muy por encima de la meta fijada por el Banco de la República no ha sido contrarrestada con incrementos de igual magnitud en los precios del sector de telecomunicaciones. De esta manera, el sector se caracteriza por tener precios bajos y estables en detrimento del valor real de sus ingresos.

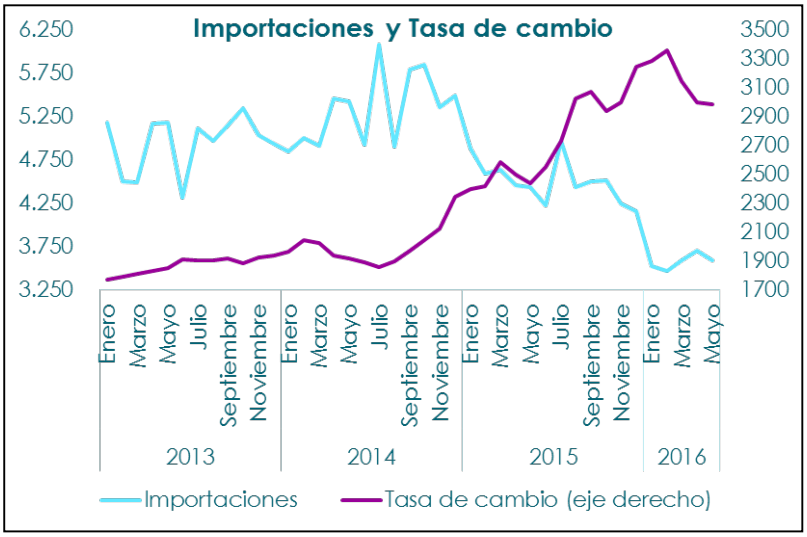


En segunda medida, la confianza del consumidor y las ventas al por menor se han visto perjudicadas, afectando principalmente la venta de bienes durables. Esto ha representado menores ingresos para los operadores por cuenta de la reducción en la comercialización de dispositivos de última tecnología y de los servicios de telecomunicaciones. En tercer lugar, el alza en el precio de los bienes importados de capital afectó directamente la inversión realizada por los operadores, disminuyendo los recursos disponibles para adelantar importantes proyectos de despliegue de infraestructura y ampliación de cobertura de servicios.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
www.telefonica.co
Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55
Bogotá, Colombia
T:(571) 7050000



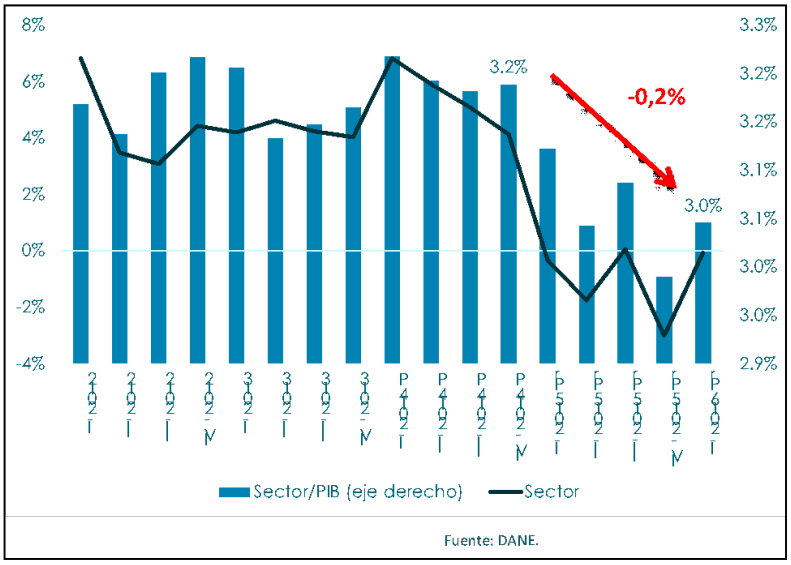
Fuente: Fedesarrollo



Fuente: Elaboración propia

Esta situación profundizará el comportamiento negativo que presenta el sector de correo y telecomunicaciones desde el 2015, a la vez que continuará reduciendo su participación en el PIB, la cual ha caído un 0.2% en solo 5 trimestres.

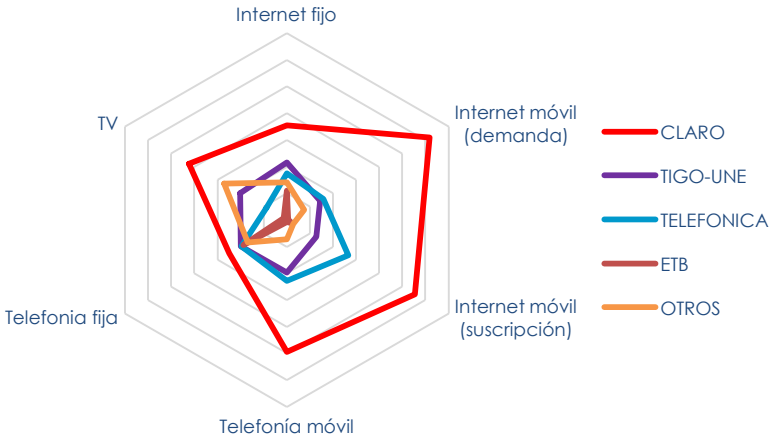
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
www.telefonica.co
Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55
Bogotá, Colombia
T:(571) 7050000



Es importante mencionar adicionalmente la situación de competencia en los mercados. En voz-móvil, Claro tiene una participación de 49% del mercado en usuarios y 60% en ingresos, mientras que en datos-móvil concentra 59% de usuarios y 57% de ingresos. En este escenario, el IHH sugiere altos niveles de concentración, alcanzando un nivel de 3356 al primer trimestre de 2016, lo cual se ubica muy lejos de niveles competitivos.

En el mercado fija la situación no es muy diferente, pues Claro cuenta con una gran participación en el número de usuarios (25%) y registra cifras de crecimiento positivas (10,9% en el primer trimestre de 2016) mientras que el resto del sector no registra mayores incrementos en el número de consumidores de tal servicio (-1,6% en el primer trimestre de 2016).

Participaciones de los operadores en los seis mercados (usuario)



Así pues, el panorama económico poco favorecedor y una estructura de mercado adversa plantean importantes desafíos hacia el futuro. En particular, si se persigue garantizar un mayor bienestar de

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
www.telefonica.co
Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55
Bogotá, Colombia
T:(571) 7050000

los usuarios en la experiencia con su proveedor de servicios de telecomunicaciones no basta la regulación directa, por demás muchas veces restrictiva e ineficiente, sino que resulta importante insistir en la necesidad de la creación de sinergias y estrategias que promuevan la competencia en el mercado, la inversión productiva y la autorregulación por parte del mismo sector privado. Esto representará menos costos para el gobierno y las empresas y tendrá resultados palpables y pertinentes en el corto plazo.

2. Los retos de la regulación: El caso de las OTT

En este contexto, consideramos necesario que la CRC tenga en cuenta el impacto que tiene el uso de otros medios de comunicación a traves de las plataformas y aplicaciones como WhatsApp, Facebook, Viber, Skype, Netflix, Uber, en los mercados regulados, pues esta situación genera desequilibrios y asimetría en las cargas.

Katz (2015) argumenta que en la cadena de valor del sector de telecomunicaciones los estadios más importantes corresponden a los proveedores de servicios de conectividad en términos de impacto económico directo, mientras que el aporte de los principales operadores OTT es comparativamente menor. Es así como muchas autoridades han sugerido una reducción de cargas y de aspectos regulatorios con el fin de otorgar un tratamiento similar entre proveedores OTT y PRST, ya que con esto se espera lograr aumentos en el bienestar del consumidor con base en el fomento de una mayor competencia en el sector de telecomunicaciones.

Asimetrías con OTT's

	OPERADORES DE MODELOS TRADICIONALES	OPERADORES DE OTT
Licencias	Comprar al gobierno	Exentos
Calidad de servicio	Las licencias incluyen acuerdos sobre calidad	No hay garantía sobre calidad
Áreas de cobertura	Jurisdicción nacional	Global
Neutralidad de la red	Transporte de datos sin discriminación	Sin obligación
Interconexión	✓	✗
Impuestos	Locales y nacionales	✗
Infraestructura/red	✓	✗
Tarifas	Infraestructura se financia con tarifas	Servicios se proveen sin relación con tarifas
Privacidad	Estricta	Limitada
Seguridad pública	Mandatorio	✗
Pago por habilitación	✓	✗
Contraprestaciones periódicas	✓	✗

Tomado de: DNP mayo 2016.

En particular, los OTT presentan restricciones limitadas sobre el manejo de datos, privacidad de la información y nulas sobre todas aquellas normativas de protección a usuarios, que son obligatorias para los PRST y esta situación no está siendo considerada en este proyecto pues continuan las mismas cargas regulatorias y el algunos casos se profundizan. De ahí que consideremos que la CRC tiene una oportunidad para revisar la necesidad de mantener algunas medidas regulatorias de

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
www.telefonica.co
Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55
Bogotá, Colombia
T:(571) 7050000

manera que se de inicio a un proceso de equilibrio de cargas en el sector a través de este proyecto regulatorio

En este sentido, la regulación debería privilegiar la facilidad de aplicación de las herramientas digitales en la protección de la calidad del servicio como lo vienen haciendo gran parte de los jugadores, que no solo promueven una mayor competencia entre los operadores por la captura de clientes sino que reducen los costos y aumenta la eficiencia de los procesos y relaciones comerciales. Desde Telefónica se han ido encaminando iniciativas para el uso de redes sociales, páginas web, aplicaciones, entre otros, para el relacionamiento con el usuario que han resultado efectivas en la búsqueda de medios innovadores para la autorregulación.

3. Comentarios particulares:

1. Ambito de aplicación:

En relación con el ámbito de aplicación establecido en el artículo primero, la propuesta parte del entendido de que el Régimen de Protección de Usuarios le aplica a los planes corporativos, salvo cuando las partes negocien las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas. De manera general prevé que no se podrá pactar la exclusión general a este Régimen, y en el documento soporte se menciona que resulta necesario aclarar el artículo para que solamente se pueda efectuar en los eventos descritos.

No encontramos en el documento soporte estudios o análisis que justifiquen la necesidad de hacer más detalladas las especificaciones para que proceda la exclusión del régimen. En la práctica se haría más complejo el proceso de oferta y se tendrían que hacer modificaciones al esquema ya definido para los productos de los segmentos corporativos.

Lo anterior, también puede conllevar a una mayor incertidumbre respecto de la competencia de la SIC cuando se trate de contratos corporativos pues hace más compleja su diferenciación del régimen aplicable, en cuanto hay que hacer una revisión caso a caso de la totalidad del contrato y confrontarlo con el régimen de protección de usuarios para determinar las normas que le aplican, si las propias de la relación contractual en ejercicio de la autonomía de la voluntad, o el RPU o en el peor de los escenarios ambos.

Esta situación no solo complejiza un asunto de competencia, sino que también resultaría en dificultades prácticas de interpretación y aplicación que dificultarían la relación proveedor – usuario corporativo.

2. **En relación con el artículo segundo se realizan los siguientes comentarios respecto** de los principios allí establecidos:

Art. 2.4 Información. Establece que los usuarios elegirán si quieren recibir la información sobre el servicio ofrecido de manera electrónica o física. Esto quiere decir que aún antes de la celebración del contrato, al momento de realizar una oferta los operadores están en la

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

obligación de incurrir en costos de envió sobre los cuales no saben si habrá retorno, en consecuencia se solicita a la CRC aclare este aspecto, y sustituya la palabra ofrecido por prestado, para que no se entienda que sobre las ofertas que tienen los operadores, los potenciales usuarios puedan solicitar información en medios físicos.

Si bien es claro que la orientación del proyecto favorece la entrega de información para que los usuarios tomen decisiones informadas, en la etapa precontractual la entrega de información debe ser a través de medios electrónicos y principalmente a través de la publicación de la información en página web, para evitar que los costos de consecución de clientes se incrementen, lo que a la postre se refleja en las tarifas. Además, el nuevo régimen propone que los operadores tengan un comparador de planes (art. 21.7), en este sentido consideramos que las piezas impresas deber obedecer al proceso comercial de los operadores, para que puedan controlar sus costos.

Art. 2.5 Recolección de evidencia. Esta norma no es clara, pues en relación con la conservación de información sobre los sucesos que ocurren durante la formación y vida del contrato (celebración del contrato, activación del servicio, modificación o novación de obligaciones, ofertas y promociones, trámite de PQR, suspensión, cesión y terminación del contrato o cancelación de servicios que menciona el art. 24 del proyecto) remite al Código de Comercio y a la ley 962 de 2005. No es clara porque parece dar tratamiento de libros y papeles de comerciante a todos los documentos que se producen durante la relación contractual, y la verdad es que libros y papeles de los comerciantes, de acuerdo con el Código de Comercio, son los siguientes:

- Libro de Registro de Accionistas o de Socios
- Libros de Actas
- Libros de Contabilidad
- Los comprobantes que sirven de respaldo a las partidas contables
- La correspondencia relacionada con los negocios
- Todos los que resulten necesarios para entender los anteriores.

Si la remisión que hace al Código de Comercio y a la ley 962 de 2005 tiene por finalidad que a los documentos arriba mencionados se les de trato de libros y papeles de los comerciantes, y por lo tanto se conserven durante la vida del contrato y 10 años más, la cantidad de información a conservar será demasiado alta, sin que en todos los casos dicha documentación corresponda en todos los casos a un soporte contable.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la oportunidad de presentar PQR sin la obligación de pagar la suma reclamada debe efectuarse en un plazo determinado y en todo caso no puede superar los seis meses, la realidad es que los usuarios no formulan reclamaciones por sucesos que sucedieron años atrás. Por ejemplo, un usuario no formulará una reclamación acerca de si le cumplieron o no con una promoción de minutos durante la temporada navideña de hace 5 años.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

Las PQR y su trámite tampoco requieren de tan extensos tiempos de conservación, sobre todo teniendo en cuenta que los operadores tienen tiempos de 15 días hábiles para atenderlas, y que respecto de ellas las normas establecen unos mecanismos que aseguran su firmeza y que sancionan las demoras en su atención (silencio positivo).

Otros documentos tampoco han sido hasta ahora necesarios, son las evidencias de activación de los servicios. Estos son temas de tan inmediata reacción por parte de los usuarios, que no se espera que un usuario requiera de entrega de evidencias de esas activaciones dentro de 3 años, por ejemplo.

Así las cosas, los tiempos de conservación de todos estos documentos, excepto el contrato mismo, no deben ser los mismos que los del contrato, y en ningún caso exceder el término de 3 años, plazo que tienen las autoridades para imponer sanciones en caso de que el operador incumpla las normas relacionadas con los temas que estamos tratando.

También debemos anotar que en el artículo 20 del proyecto, el término de conservación del material de las promociones y ofertas se fija en 6 meses, lo que no solo establece una contradicción entre dos artículos, sino que ese resulta ser el plazo razonable. No es de esperarse que un usuario se queje en 2023 sobre el incumplimiento de una promoción que le hayan ofrecido en 2018.

Resulta indispensable que los estudios de sicología del consumidor que presenta la CRC para sustentar el proyecto, se puedan complementar con otros análisis y estudios de impacto para determinar por cuánto tiempo conserva el usuario la información que los operadores le entregan, o el valor que dan a la información que se pone a su disposición, y sobre todo, a los repositorios que la regulación obliga a que se conserven. Sin embargo, no encontramos sustento alguno para una medida que eleva de manera exponencial la cantidad de información a conservar, y los tiempos de conservación.

En este punto debe hacerse claridad respecto de que las PQR no son correspondencia relacionada con los negocios, pues no tienen ninguna relación con partidas contables o con los libros de contabilidad.

En relación con el contrato y sus modificaciones o su terminación, es necesario que se conserven durante la vida del contrato, pero luego de la terminación, es muy improbable que un usuario formule una reclamación por un servicio al que ya no está vinculado luego de tres años de terminada la relación de servicio. Remitir al Código de Comercio y a la ley 962 de 2005 para que se conserven durante 10 años, es imponer a los operadores una carga enorme que no ostenta ningún beneficio para el usuario y tampoco existe sustento en el documento soporte que lo justifique. En este sentido, el paso de 6 meses actuales (art. 66 de la res. 3066) a 10 años que establece el proyecto, no aparece sustentado en forma alguna.

Adicionalmente, la implementación de esta medida puede tener un costo acumulado para 10 años de hasta 10 mil millones de pesos si se tienen en cuenta los expedientes existentes o solo los nuevos de hasta 4 mil millones de pesos. o de 4

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

En este sentido y bajo los argumentos expuestos el costo de almacenamiento de información que resulta desproporcionado e innecesario, además de generar costos en los operadores, que no redundan bajo ningún supuesto, en beneficio alguno para los usuarios.

Artículo 2.6 Gratuidad de trámites. En relación con este artículo solicitamos que se revise su redacción y alcance, pues el usuario podría llegar a considerar que algunas tarifas que actualmente se causan, no podrán cobrarse. Esto hace referencia a servicios adicionales tales como los traslados de líneas. En TV, el régimen actual permite que en el contrato se establezcan los casos en que la asistencia técnica y/o reparación de fallas tenga costos para el usuario. En el contrato el punto se desarrolla del siguiente modo:

En el caso en que el suscriptor solicite una visita de asistencia técnica y/o reparación del servicio y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP detecte que el motivo de la falla es imputable al SUSCRIPTOR, éste deberá cancelar el valor especificado para la visita así como el valor correspondiente a los materiales y/o equipos que se encuentren en daño y sea necesario remplazar. Estos casos pueden ser, entre otros: Alteraciones de la Antena y LNB y /o modificación del apuntamiento de la misma; Desconexiones y / o daños en el cableado instalado por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP; Decodificador en daño por mala manipulación del mismo; Daño en Cables de conexión entre del decodificador y el Televisor; Daño y/o pérdida

Así las cosas, la norma debe ser clara respecto de que la gratuidad es respecto de la presentación, trámite y respuesta de la PQR, lo cual guarda coherencia y afinidad con el concepto de gratuidad en los trámites previsto para la prestación de cualquier servicio público, o incluso con el principio de gratuidad establecido en la administración pública, en este sentido este principio no podría ir más allá, y en consecuencia se debe permitir el cobro de las tarifas que se causen por la prestación de servicios adicionales de conformidad con las solicitudes de los usuarios, tal como sucede, entre otros, con el servicio de televisión en cuanto al cobro de visitas en algunos casos en los términos establecidos por el artículo 38 del Acuerdo 11 de 2006 de la CNTV.

El artículo 43 del proyecto se refiere al bloqueo de contenidos en internet por solicitud del usuario, solicitud que también puede considerarse un servicio y no un trámite, por lo que no debe estar afectado por el principio de gratuidad en mención, más aun cuando existe la obligación de contar con una oferta de esquema de control parental.

3. **Artículo 3.2 Modalidades de pago**: El proyecto define los servicios pospago como aquellos en los que el usuario accede a una capacidad determinada de servicios. Solicitamos que se revise el artículo en el sentido de que no se entienda como una limitación a establecer planes abiertos, por lo que se sugiere que la redacción defina que son aquellos en los que el usuario accede a una capacidad determinada o determinable de servicios.

4. En relación al contexto **de derechos y obligaciones establecidos en los artículo 4 y 5** de la propuesta, preocupa la eliminación de obligaciones de los usuarios relacionadas con la

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

prevención de hurto de celulares, por lo que consideramos que debe tenerse en cuenta que los usuarios son un agente fundamental en la lucha contra este fenómeno y éste proyecto debe ser articulado con las normas y proyectos relacionados con prevención de hurto de celulares.

Por otra parte, consideramos que debe establecerse dentro de las obligaciones de los usuarios las relacionadas con el uso adecuado de sus derechos, sobre todo en relación con las peticiones, quejas y recursos que estos presentan ante los PRST, el uso de las redes sociales, y otros medios de comunicación para interactuar con los operadores.

En este sentido se requiere que estos derechos sean ejercicios de manera respetuosa y responsable, toda vez que en múltiples ocasiones se presentan comentarios, peticiones, quejas y recursos con lenguaje inapropiado, grosero y que incluso pone en riesgo el buen nombre de la compañía, razón por lo cual se pone a consideración que incluso cuando se ejerzan estos derechos de manera inadecuada esto tenga alguna consecuencia para los usuarios, para que se establezca la posibilidad de no dar respuesta a los usuarios en estos eventos, con el fin garantizar la mejor relación entre las partes.

Ahora bien, en relación con el **artículo 4.1** se señala que el usuario debe recibir los servicios de manera continua y eficiente. Tal declaración no es discutible, pero es oportuno pedir a la CRC que tenga en consideración que existen fenómenos como hurto reiterado de infraestructura, sustitución de unos servicios por otros, sustituciones tecnológicas, y hasta situaciones de interferencia en televisión principalmente, que deben considerarse excepciones al innegable derecho del usuario para recibir el servicio de manera continua, pues la interpretación que hace la autoridad que vela por la aplicación del régimen, está llevando a los operadores a enfrentar situaciones de imposibilidad material para cumplir sus órdenes en relación con este derecho de los usuarios.

De acuerdo con lo anterior, solicitamos y sugerimos que el numeral 4.1 se modifique para excluir aquellos eventos derivados de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero, imposibilidad técnica e inviabilidad económica y planes de sustitución tecnológica.

En relación con el **artículo 4.2** establece como derecho del usuario conocer las tarifas que le van a ser cobradas, derecho que es importantísimo en la relación proveedor-usuario, no obstante, que las tarifas deban ser previamente informadas a los usuarios es lógico y razonable, y que las tarifas sean aceptadas por el usuario al momento de la celebración del contrato, igualmente lo es, pero que los incrementos tarifarios deban ser aceptados previamente por los usuarios aun cuando se prevean los máximos dentro del contrato, desconoce la realidad de los servicios masivos lo que hace que resulte del todo impracticable el pactar incrementos tarifarios con cada usuario, por tiempo, costos, y porque serán muy pocos los usuarios que acepten los incrementos tarifarios.

Hoy se permite contar con mecanismos masivos para informar a los usuarios los incrementos tarifarios, sin que se requiera su anuencia, y con ello se protege de cambios sin previo conocimiento del mismo, (artículo 27 de la resolución 3066), sin embargo eliminar esos mecanismos puede tener un impacto muy negativo para el sector, por la misma dinámica de los

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

servicios masivos y puede contribuir incluso a la industria en pocos años llegará a la inviabilidad económica, conclusión que no requiere de presentación de cifras económicas, el sentido común lleva a ella. (Respecto del artículo 35 de la propuesta nos pronunciaremos más adelante con mayor detalle)

De implementarse esta medida se afectarán los proyectos de simplificación tarifaria llevando casi a ofertas personalizadas, desconociendo los esfuerzos implementados para una gestión adecuada de los productos y la facturación para mejorar la gestión de las necesidades de los clientes. De otra parte, esta medida en la práctica implicará que sea imposible hacer incrementos tarifarios lo cual harámás compleja la situación del sector expuesta en el contexto.

5. En relación con el **contenido prohibido del contrato observamos que el artículo 6.1.** impide que se establezcan límites a la responsabilidad del operador de manera general, excluyendo la posibilidad de establecer los límites que le permiten las normas civiles. Es de tener en cuenta que la Ley 1341 de 2009 en su artículo 55 estableció la aplicación de las reglas del derecho privado a los actos y contratos de los proveedores y dicha aplicación no podría ser limitada por parte de la CRC, por lo que se solicita a la Comisión que mantenga el alcance que establece actualmente el artículo 14.1 de la resolución 3066 de 2011 en relación con que la prohibición allí contenida tenga relación única y exclusivamente con la prestación del servicio y el régimen de protección de usuarios.

6. Por otra parte el **artículo 7 relacionado con las modificaciones al contrato**, establece que el operador de informar al usuario sobre las modificaciones contractuales pactadas con él, y por otra parte establece en el artículo 36 que cuando se pacten condiciones adicionales o se modifiquen las condiciones actuales, se copia del contrato, en este sentido , establecer que se entregue la misma información dos veces en dos medios diferentes, es un exceso de información que podría ser considerado por los mismos usuarios como una invasión, en este sentido sugerimos conservar lo establecido en el artículo 7 de la propuesta, con lo cual se cumple plenamente con el deber de información.

7. En relación con el **artículo 9 sobre área de cobertura de servicio móvil** consideramos importante y necesario, que la CRC revise su redacción y distinga entre dos situaciones que no pueden tener la misma consecuencia jurídica, una cosa es que el proveedor ofrezca un servicio con una cobertura determinada y esta situación no obedezca a la realidad, y otra muy distinta es que se presenten fallas técnicas o situaciones que impidan momentáneamente la prestación del servicio en una determinada zona dentro del área de cobertura.

8. El **artículo 10** de la propuesta, establece el término velocidad nominal, no obstante el alcance del mismo no se define, por lo que consideramos que es el equivalente al actual termino de "velocidad efectiva a ser garantizada", y en consecuencia no debe implicar que se elimine la posibilidad de establecer que las velocidades de descarga de datos son "hasta", y que no hay velocidades mínimas garantizadas (salvo lo previsto para la denominación de "banda ancha").

9. El **artículo 11** establece la obligatoriedad de tener a disposición de los usuarios de TV ofertas generales, y ofertas caracterizadas por canales o géneros de canales. Al respecto, solicitamos

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

a la CRC mantener la regla prevista en el artículo 24 del acuerdo 11 de 2006 y no limitar la forma como se estructura la oferta. De lo contrario, se entiende que sería obligatorio ofrecer canales a la carta, lo cual no es posible técnicamente.

En el mercado de Televisión por suscripción, se venden paquetes de canales en donde la oferta se agrupa y se indica al usuario el canal, la frecuencia y el género de los canales que está adquiriendo en su paquete.

De mantenerse este alcance respecto de la obligación de ofrecer canales caracterizados, esto no es un modelo de negocio viable, ni una práctica del mercado en Colombia ni a nivel de Latinoamérica, en consecuencia se sugiere revisar esta redacción, su alcance e impacto, sobre todo teniendo en cuenta las características y funcionamiento del mercado no sólo en Colombia sino a nivel Latinoamérica.

Finalmente no encontramos fundamentos en los documentos soporte, que conlleven a que la CRC imponga esta obligación que puede impactar negativamente la viabilidad del negocio de televisión por suscripción en Colombia, el cual ya está siendo fuertemente afectado por la situación de la tasa de cambio, las cargas de sostenimiento de la TV pública, la competencia desleal y los costos propios de operación del servicio.

10. En relación con el capítulo III relacionado con Datos Personales, consideramos que la CRC de manera general debe revisar el alcance de sus competencias frente a la protección de datos personales, en el sentido de no ir más allá de lo establecido en la ley estatutaria 1581 de 2012, imponiendo a los operadores obligaciones adicionales a las allí establecidas.

    En este sentido resulta indispensable manifestar que el artículo 14 del proyecto establece un alcance adicional, que implica que el usuario otorgue dos autorizaciones para el tratamiento de datos personales, una para la prestación de los servicios, y otra para finalidades distintas, lo anterior puede no sólo generar confusión y molestia para los usuarios, al tener que solicitar más de una vez su consentimiento, sino que está fijando condiciones de tipo reglamentario sobre una ley estatutaria lo cual a todas luces resulta contrario a la Constitución Política de Colombia y a las facultades de reglamentación normativa allí previstas, por cuanto las competencias de la CRC sobre esta materia no pueden ir más allá de lo establecido en la ley estatutaria y su decreto reglamentario, y mucho menos fijar condiciones, procedimientos y requisitos adicionales a las allí previstas.

    Por lo anterior, se solicita a la CRC que la autorización sea debidamente informada, como lo señala la ley 1581 de 2012 y con el alcance allí establecido, sin ir más allá de lo que establece la propia ley, permitiendo que se realice una sola autorización que cumpla con lo allí señalado, lo contrario implicaría una modificación a la ley estatutaria en mención.

    Ahora bien, el artículo 17 establece la posibilidad de revocar la autorización a través de cualquier medio de atención al usuario. Esta posibilidad de revocatoria se estipula sin ninguna condición ni procedimiento, contrario a lo establecido en la ley 1581 de 2012 en el literal e) del artículo 8 que señala:

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

"ARTÍCULO 8. Derechos de los Titulares. El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

*e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución." (*Resaltado fuera de texto)

En este sentido, solicitamos a la Comisión la revisión del texto propuesto respecto del alcance y procedimiento para revocar la autorización, en todo caso teniendo en cuenta como mínimo lo establecido en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en concordancia con el artículo 9 del decreto 1377 de 2013, situación que consideramos debe quedar expresa.

En todo caso consideramos que este **derecho fundamental** se encuentra suficientemente regulado en la ley 1581 de 2012, y en este sentido resultaría innecesario que se regule de manera especial en el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, sobre todo cuando se da un alcance mayor a lo establecido en la ley.

Esta situación no solo puede resultar inconveniente desde el punto de vista del alcance de la norma y las competencias propias para pronunciarse respecto de un derecho fundamental ya regulado en una ley estatutaria, sino que cobra mayor relevancia en el sentido de confundir las competencias propias de quien conoce ante una violación de una norma de protección de datos personales.

Lo anterior por cuanto una infracción de este capítulo, podría generar la duda respecto de quien es el competente para pronunciarse ante la SIC, si la Delegatura de Protección al Consumidor – Dirección de investigaciones de Protección de Usuarios o la Delegatura de Protección de Datos Personales, generando allí no sólo el riesgo de investigar y sancionar dos veces por un mismo hecho, sino de un posible conflicto de competencias que resulta a todas luces innecesario, máxime cuando el tema ya está suficientemente regulado como se mencionó anteriormente, situación que queda en evidencia en el artículo 18 de la propuesta.

11. En relación con el **capítulo IV de promociones y ofertas** nos permitimos manifestar lo siguiente:

El artículo 20 del proyecto establece que el almacenamiento de información de promociones y ofertas debe ser de 6 meses, respecto del cual consideramos que es un término prudencial y coherente. No obstante existe una contradicción con lo establecido en el artículo 2.5 principio de recolección de evidencia, por lo que solicitamos a la CRC unificar los tiempos, y mantener el término de 6 meses revisando la posibilidad desde el punto de vista de impacto, costos e inversiones para los operadores, que este término aplique para la mayoría de documentos de la relación contractual, máxime cuando un tiempo desproporcionado de almacenamiento de información no contribuye de ninguna manera al usuario, ni a la industria.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

Lo anterior encuentra fundamento en la misma ley 962 de 2005 en su artículo 28 que señala:

> *"ARTÍCULO 28 RACIONALIZACIÓN DE LA CONSERVACIÓN DE LIBROS Y PAPELES DE COMERCIO. Los libros y papeles del comerciante deberán ser conservados por un período de diez (10) años contados a partir de la fecha del último asiento, documento o comprobante, pudiendo utilizar para el efecto, a elección del comerciante, su conservación en papel o en cualquier medio técnico, magnético o electrónico que garantice su reproducción exacta.*
>
> *Igual término aplicará en relación con las personas, no comerciantes, que legalmente se encuentren obligadas a conservar esta información.*
>
> ***Lo anterior sin perjuicio de los términos menores consagrados en normas especiales**."(Resaltado y subrayado fuera de texto)*

En este sentido, la misma norma concede la posibilidad de que la CRC en el marco de la expedición de una norma especial, cual es el régimen de protección de usuarios, pueda establecer términos diferentes, razonables y acorde a las necesidades y propósitos propios del sector.

12. En relación con el **artículo 21.1 el empaquetamiento de servicios**, establece que el usuario firmará un único contrato de servicios. Si bien esta disposición ya existe, su aplicación puede dificultarse debido a la reciente regulación en materia de contrato de servicios móviles que ha establecido un contrato exclusivo para esos servicios. Además desconoce el hecho de que los usuarios pueden añadir servicios adicionales a los contratados inicialmente, para obtener los beneficios económicos que se ofrecen por la compra de múltiples productos, por lo que el contrato de empaquetamiento no siempre será suscrito al comienzo de la relación y se va actualizando con contratos adicionales.

    Es más útil para el usuario que exista plena claridad sobre las reglas del empaquetamiento y la consecuencia económica de modificarlo, por lo que no parece necesario que el empaquetamiento se maneje como un fenómeno que transforme profundamente la relación contractual, cuando en realidad sus consecuencias son básicamente a nivel de ganancia o pérdida de descuentos por comprar varios productos a la vez.

    Adicionalmente, los operadores tendrán que disponer de versiones de contrato para cada categoría de servicios, por lo menos servicios móviles, servicios fijos, y televisión, y además de versiones combinadas de contratos de tales categorías de servicios para las diferentes posibilidades de empaquetamiento, lo cual va en contra de la simplificación contractual que la regulación ha perseguido últimamente y la eliminación del uso del papel.

    Finalmente la propuesta contiene modificaciones adicionales a lo recientemente regulado sobre la materia en la Resolución 4960 de 2016, especialmente en lo que tiene que ver con informar no solo los precios de cada servicio sino el descuento aplicada a cada servicio del paquete, aun cuando en la actualidad ni siquiera se han cumplido los presupuestos y tiempos de implementación contenidos en la regulación recientemente expedida.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

13. En relación con el **artículo 24**, reiteramos la solicitud de revisión de la duración del almacenamiento de información, con fundamento en los argumentos ya expuestos sobre este punto,. En todo caso, de mantenerse la obligación se solicita a la CRC que se establezca un término prudencial para su implementación y que se unifique el término de duración, toda vez que la redacción del artículo de la propuesta da a entender que el almacenamiento de información relacionada con la terminación del contrato se debe realizar de manera indefinida lo cual genera costos e inversiones que no encuentran ninguna justificación, soporte, ni beneficio.

14. En relación con el **artículo 32** se introduce una nueva causal para el ejercicio del derecho de retracto. El artículo 47 de la ley 1480 de 2011 establece dentro de las causales para el ejercicio del derecho de retracto, que la venta se haga con **financiación otorgada por el proveedor**, es decir, en aquellos casos en que el plazo para pago genera **intereses** en favor del proveedor. La modificación que la CRC introduce en la propuesta, implicaría que el simple plazo para el pago, aunque no genere intereses en favor del proveedor, de lugar a que el consumidor pueda ejercer el derecho de retracto.

    La Circular Única de la SIC en su Título II Capítulo Segundo, define qué debe entenderse como ventas hechas bajo sistemas de financiación, y de manera expresa excluye de esa definición la ventas en que simplemente se otorga plazo para el pago sin cobrar intereses, es decir, cuando el precio cuyo pago se difiere es igual al precio de contado.

    En conclusión, se solicita a CRC que retire esa propuesta de comercialización de equipos terminales del proyecto, pues en varios aspectos allí regulados implica la modificación a una ley.

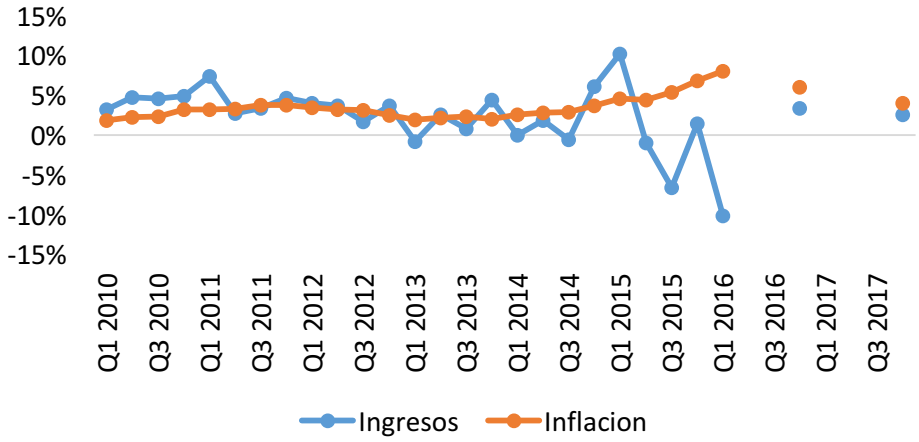
15. El **artículo 35** establece que **todas** las modificaciones de las tarifas deben ser no sólo informadas sino además aceptadas expresamente por los usuarios, esta condición que establece la propuesta de manera general, implicaría que los aumentos de tarifas previamente informados, y de acuerdo a los máximos establecidos en los contratos, no podrían realizarse sin autorización expresa del usuario, lo que puede conllevar a la congelación de tarifas en la medida en que difícilmente los usuarios van a aceptar estos cambios, desconociendo los incrementos normales de todo tipo de bienes y servicios que se producen anualmente.

    Adicionalmente, esta es una medida que iría en contravía de la generación de valor agregado del sector cuyos ingresos no crecerían ni siquiera al ritmo de la inflación tal y como se ve en la siguiente gráfica:

Crecimiento de los ingresos móviles del sector Vs inflación

Colombia

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
www.telefonica.co
Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55
Bogotá, Colombia
T:(571) 7050000



Fuente: GSMA, Banco de la República y Ministerio de Hacienda

En este sentido se solicita a la Comisión mantener las disposiciones que permiten realizar aumentos debida y plenamente informados a los usuarios en los máximos establecidos en los contratos (condiciones conocidas desde el inicio de la relación contractual con el usuario) y con el uso de los mecanismos establecidos actualmente en la resolución 3066 de 2011 artículo 27 y 28.

Mantener la norma como está propuesta, implicaría una violación indirecta al régimen de libertad de precios establecido en el artículo 23 de la ley 1341 de 2009, afectando seriamente la dinámica normal del mercado y en tal caso cualquier intervención tarifaria debería ser precedida de los estudios y soportes correspondientes.

Igualmente, los sistemas con los que actualmente cuenta la compañía impiden realizar aumentos de tarifa de acuerdo a lo que acepte o no un cliente, pues estas modificaciones se realizan por plan y no por persona, lo que implicaría realizar ajustes y desarrollos tecnológicos, con sus consecuentes costos.

Finalmente, vale la pena señalar que esta propuesta implicaría un incremento de planes y ofertas, de acuerdo a lo que los usuarios acepten o no, en contravía del esfuerzo que se ha venido realizando en cuanto a la simplificación de las mismas, para el caso de TELEFÓNICA se han realizado grandes esfuerzos para lograr una simplificación de planes para telefonía fija y para telefonía móvil en la magnitud que le fue presentada a la Comisión en la reunión del 2 de agosto.

16. **El artículo 36**, es uno de aquellos que abren la posibilidad de entregar copia del contrato por medio **físico** o electrónico (según el usuario elija), cuando se modifican las condiciones del mismo. Solicitamos a la Comisión la revisión de este tipo de normas que facultan al usuario a solicitar documentos en físico para que se deje de manera general, que la información será

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
www.telefonica.co
Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55
Bogotá, Colombia
T:(571) 7050000

enviada de manera electrónica y que **sólo** de manera excepcional se podrá solicitar copia física, en casos muy especiales, por ejemplo cuando los usuarios no tengan medios electrónicos a su disposición.

Por otra parte, en relación con lo establecido en este mismo artículo, solicitamos a la CRC estudie la posibilidad de que al usuario le sean enviadas única y exclusivamente las condiciones que han sido objeto de modificación y no la totalidad del contrato, para que la información que se envíe sea precisa y no genere inquietudes sobre el resto del contenido del contrato que no sufre modificación.

17. En el **artículo 46** de la propuesta se pretenden regular aspectos que no son de la competencia del regulador, que están reglamentadas por las normas de derecho privado y hacen parte de la órbita de la responsabilidad civil y en consecuencia la resolución de este tipo de controversias son propias de los jueces de la república y no hay ninguna norma que faculte a la Comisión para regular estos aspectos a través de un proceso administrativo originado en una PQR.

    En este sentido, no se puede sustituir un proceso judicial, por un proceso administrativo, ni modificar normas de mayor jerarquía (código Civil y Código General del Proceso) por medio de una resolución, en consecuencia, se solicita de manera respetuosa a la Comisión la eliminación de este artículo de la propuesta, aunado al hecho de que la Delegatura de Protección al Consumidor – Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones no tendría competencias jurisdiccionales para pronunciarse en una eventual segunda instancia sobre daños y perjuicios.

    Finalmente las disposiciones propuestas en este artículo no encuentran ningún soporte ni mención alguna en el documento soporte.

18. El **artículo 48** establece que el operador deberá restablecer el servicio cuando el usuario cese el incumplimiento y realice el pago de los saldos pendientes, sin que haya lugar a cobro por cargos de reconexión. Esta disposición impedirá a las empresas recuperar los costos asociados a este proceso, así como, en la práctica una regulación sobre las tarifas del servicio, y la extensión de las consecuencias del incumplimiento al resto de la base de clientes que paga oportunamente.

    Sobre este punto es fundamental mencionar que la CRC en el documento soporte realiza unos análisis bajo una metodología que no cuenta con ningún soporte documental relacionado con la realidad de los costos que la reconexión misma puede implicar para los operadores, es decir que no cuenta con la información de estos costos y sus causas por parte de los operadores.

    En este sentido, en el mismo documento soporte se señala que *"no es posible afirmar de manera taxativa y con énfasis en los análisis efectuados hasta este punto que la reconexión de los servicios de telecomunicaciones no tenga costo"* y en efecto no solo no es posible determinarlo a partir de análisis en abstracto, sino que debe consultarse y revisarse con los operadores cuales son los costos reales en que se incurren en estos casos, si lo que preocupa es que este valor se cobre de manera "libre" o a manera de "castigo" como supone la Comisión en el mismo documento.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

Ahora bien, esta disposición no sólo conlleva un impacto económico para los operadores sino que desconoce los costos propios de la reconexión del servicio y presume que los mismos deben ser asumidos por los operadores como "costos de la provisión del servicio" señalando que los mismos podrán ser recuperados sin que implique un cobro adicional a cada usuario, aunque desconocemos de qué forma.

Sobre este aspecto preocupa mucho esta propuesta en la medida en que esto premia a los usuarios morosos e incentiva de manera muy negativa una cultura de incumplimiento, al obligar a los operadores a asumir costos en los que incurre como consecuencia del incumplimiento de los usuarios.

En este sentido vale la pena señalar que esto podría implicar el traslado de estos costos al resto de los usuarios, es decir que se trata de una medida que premia al usuario incumplido a costa de los usuarios que cumplen con sus obligaciones.

Ahora bien en relación con las disposición atinente a que durante este periodo de suspensión no se pude cobrar ni facturar, sugerimos revisar el alcance de esta norma, y revisar los costos en que pueden incurrir los operadores durante el periodo de suspensión en estos eventos en los cuales como se indicó la misma se origina en el incumplimiento de los usuarios, y que sería totalmente inequitativo que el operador además de verse afectado por el propio incumplimiento, tenga que asumir dichos costos.

Finalmente vale la pena señalar que la medida tendría impacto sobre los ingresos por este concepto de acuerdo con lo presentado en la reunión del 2 de agosto.

Finalmente es importante señalar que, en relación con las cláusulas de permanencia, debe tenerse en cuenta que cuando obedece a un subsidio, la suspensión del servicio debe también suspender el tiempo de la cláusula de permanencia mínima, pues de lo contrario se convierte en un premio al deudor moroso. Si no se suspende la cláusula de permanencia, el operador no tiene oportunidad de recuperar la totalidad de los costos del subsidio.

De otra parte, la norma propuesta debería ser clara respecto de que se pueden seguir cobrando los servicios que el usuario puede disfrutar a pesar de la suspensión, como sucede con algunos servicios de internet que el usuario contrata de manera adicional con su operador.

En cuanto al servicio de televisión, durante la suspensión por mora del usuario en el pago de sus obligaciones deben tenerse en cuenta los costos asociados a los decodificares PVR y de los decodificadores adicionales, que implican una inversión del operador que durante el periodo de suspensión, imputable al usuario, no tendría retorno en caso de que no pudieran cobrarse, en este sentido se sugiere a la comisión tenga en cuenta estos aspectos y costos asociados cuando el servicio es suspendido por mora, es decir por causa imputable al usuario.

19. En relación con lo establecido en el **artículo 52** de la propuesta solicitamos respetuosamente revisar lo relacionado con las solicitudes de facturas de periodos anteriores, en el sentido de

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

limitar dicha posibilidad a un tiempo de 6 periodos de facturación anteriores, que es el tiempo que el usuario tiene para formular reclamos sobre los valores facturados por el operador, y durante el cual se deben conservar las evidencias de facturación de conformidad con lo establecido en la resolución 87 de 1997, consideramos que este tipo de obligaciones indeterminadas pueden generar inseguridad jurídica a la relación con los usuarios.

Igualmente consideramos que abrir la posibilidad para que los usuarios puedan en cualquier momento pedir copia escrita de la factura, y cuantas veces quiera, puede generaren un uso irresponsable de esta posibilidad, máxime cuando la propuesta establece que se debe entregar sin costo alguno. Por otra parte, nuevamente insistimos en la necesidad de generar mayor apropiación de una cultura digital por parte de los usuarios en los trámites y relacionamiento con los usuarios, pues consideramos que este tipo de medidas son contrarias a este propósito.

En este sentido, reiteramos que el principio de gratuidad no puede ir a extremos de no poder cobrar por trámites que efectivamente tienen un costo (distintos al derecho y trámites asociados al derecho de presentar PQR), y para el caso particular que lleve al extremo de no tener límite en cuanto a la expedición copia física de la factura cuantas veces el usuario quiera pedirlas.

Por otra parte solicitamos aclarar el alcance de la norma respecto de que el plazo de 2 meses para facturar servicios aplica a larga distancia, fijo-móvil, roaming, contenidos y aplicaciones, aun cuando sean prestados por el mismo operador.

20. En relación con el **artículo 54** sugerimos a la Comisión revisar la utilidad y beneficio de entregar esta información tan detallada al usuario a través de un mensaje de texto, lo cual puede resultar invasivo para el usuario, además de generar una sobre carga de información en un medio que se caracteriza por contener información clara y concisa, máxime cuando existen medios idóneos para que los usuarios consulten y conozcan este tipo de información en caso de que sea de su interés conocerla, consideramos que el derecho de información es de libre disposición y no deben buscarse medidas impositivas para los usuarios en estos aspectos.

21. En relación con lo establecido el **artículo 58** de la propuesta consideramos que la información sobre los consumos de los usuarios se encuentra constantemente disponible a través de los medios dispuestos por los operadores en los medios de atención allí señalados, por lo que estimamos que lo establecido en los artículo 58.1 y 58.2., resultaría excesivo e incluso invasivo. De hecho esta es una de las causas de quejas de los usuarios (envío de mensajes de texto).

    Aunado a lo anterior, la empresa adelanta estudios sobre el comportamiento de sus usuarios prepago y se ha logrado evidenciar que los caracteríza ser usuarios informados y que buscan elegir las alternativas que mejor condiciones económicas ofrezca, con lo cual, la información proveída resulta más que suficiente. Por otra parte, los usuarios del servicio prepago hacen las consultas de su consumo de acuerdo a las recargas que realizan, y usando los medios a su disposición. Adicionalmente que le estén llegando mensajes de texto cada vez que hace una llamada puede resultar bastante molesto para los usuarios.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

En relación con los usuario pos pago la tendencia del mercado va encaminada a que los servicios de voz son cada vez menos usados y las ofertas de planes ilimitados cada vez son más recurrentes en el mercado, razones por las cuales el consumo de este servicio no es una necesidad ni resulta de interés para los usuario.

Ahora bien en el documento soporte se señala el poco uso que se hace de estos mecanismos de control de consumo, no obstante consideramos que la solución no es saturar constantemente de información a los usuarios respecto de sus consumos, puede ocurrir que por la situación descrita anteriormente a los usuarios no les interese consultar su consumos de voz y que le llame la atención estar muy atento a su consumo de datos, para lo cual existen aplicaciones que le permiten tener un estricto control al respecto, varios terminales ya traen incorporadas tales aplicaciones y otras son descargadas gratuitamente, por lo que puede que esta sea la razón para que los usuarios no usen los medios tradicionales dispuestos para el efecto.

En este sentido solicitamos respetuosamente a la CRC que dentro de los estudios de economía del comportamiento que viene realizando determine cuáles son las verdaderas dificultades y necesidades de los usuarios respecto a los mecanismos de control de consumo, antes de establecer normas que puedan resultar invasivos para los usuarios y que deriven en inversiones o costos innecesarios por parte de los operadores que no sean consecuentes con las realidades y necesidades de los usuarios y del sector.

Por otra parte se desconoce si en realidad el hecho de que los usuarios no consulten su consumo a través de los medios de atención dispuestos hoy, pueda configurar una problemática o una falla a corregir vía regulación, por lo que reiteramos la necesidad de revisar cuales son las problemáticas y necesidades reales que puedan existir al respecto o si en realidad existen o no. Además la imposición del uso de mecanismos tradicionales puede ir en contravía de las iniciativas innovadoras para diferenciar la calidad en la atención de los usuarios y desincentivarla.

En este sentido recalcamos que en la actualidad existen suficientes medios de información que permiten a los usuarios la revisión y control de su consumo, para el caso concreto de TELEFÓNICA, contamos con un menú de IVR *611, Tienda prepago *611#, SMS, a través de Mi Movistar en la página web, y recientemente en la aplicación MI MOVISTAR con cada vez más descargas y siendo uno de las apuestas más grandes de la compañía, y en general la implementación y penetración de mecanismos de autogestión y que pedimos a la CRC que valore positivamente como esfuerzos diferenciadores en la atención de la empresa.

En este sentido vale la pena señalar que para el mes de junio de 2016, a manera de ejemplo de lo mencionado anteriormente, el uso de mecanismos de autogestión es cada vez más frecuente por parte de los usuarios, tal y como lo presentamos en la reunión del 2 de agosto.

Como se evidencia en el gráfico expuesto, los mecanismos de autogestión tienen una participación muy importante en relación con el resto de canales y es un propósito de la compañía aprovechar los canales digitales con el propósito de garantizar una mejor y más eficiente atención a nuestros usuarios.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

La regulación debería permitir mayor penetración de estos medios digitales de autogestión, sobre todo para la verificación y control de consumo por parte de los usuarios, y así evitar recargar a los usuarios de información a través de mensajes de texto,

En este punto vale la pena mencionar que dentro de las tipologías de PQR que se reciben, las relacionadas con el envío de mensajes de texto, es de los ítems más frecuentes, para el caso de TELEFÓNICA se reciben aproximadamente 40.000 solicitudes semanales en las que los usuarios piden que no les enviemos ningún tipo de SMS, igualmente el documento soporte de la propuesta dentro del análisis tipologías de PQR señala que el envío de mensajes de texto es la tercera causal de PQR con un 11,79%.

Adicionalmente en la actualidad existe una cantidad elevada de mensajes de texto que deben ser enviados a los usuarios en cumplimiento de la regulación vigente:

- Los PRSTM deben enviar a cada usuario, una (1) vez al mes hasta diciembre de 2013, y posteriormente al menos una vez cada tres (3) meses, un mensaje corto de texto con el siguiente texto: "Para presentar una queja a su operador envíe gratis al 85432 un mensaje con la palabra QUEJA. Att. Comisión de Regulación de Comunicaciones." (Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 11 – modificado por la Resolución CRC 4625 de 2014 y por la Resolución CRC 4295 de 2013).
- Cada proveedor deberá enviar en el mes siguiente al período de observación, a cada uno de sus usuarios que fueron objeto de la compensación, un Mensaje Corto de Texto (SMS) indicando el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que fue entregado por concepto de la obligación contenida en el presente artículo. (Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 33 – modificado por la Resolución CRC 4296 de 2013).
- Posterior a la activación del servicio de roaming internacional, y en todo caso al momento del registro en la red visitada o redes visitadas, hay que enviar al usuario, un SMS gratuito con información respecto del precio que se genera en cada servicio (voz, SMS y datos). (Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 37 – modificado por la Resolución CRC 4424 de 2014).
- Dentro del proceso de portabilidad (opcional). Una vez que la fecha y horario de la Ventana de Cambio estén confirmados, el Proveedor Receptor será responsable de informar al Usuario sobre el estado del Proceso de Portación y la fecha y hora en que ha sido programada la Ventana de Cambio, por medio telefónico o (SMS). (Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 21 – modificado por la Resolución 2532 de 2010).

22. En relación con las disposiciones de **portabilidad numérica**, observamos que la problemática que identifica la CRC en el documento soporte está relacionado con un aparente desconocimiento por parte de los usuarios sobre esta disposición, adicionalmente se señalan unas conclusiones en donde al parecer, se extraña que porcentajes determinados de usuarios no se cambien de operador portando su número, por causas que no son atribuibles a los operadores y que bien pueden obedecer a la satisfacción del usuario con el servicio prestado, no obstante lo anterior, la solución plasmada en la propuesta regulatoria es reducir los tiempos de portación, con lo que consideramos no se solucionan los supuestos problemas que existen.

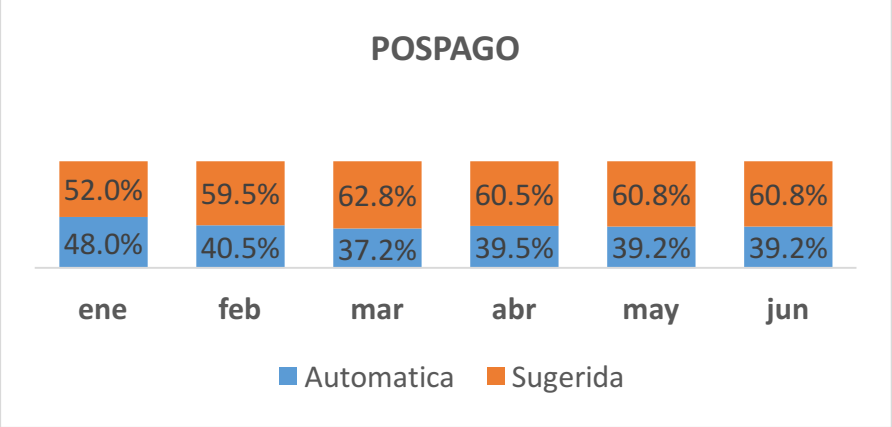
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

En este punto es importante que a través de estos ejercicios de economía del comportamiento se midan las necesidades reales de los usuarios y del sector sobre esta materia y no solamente sobre los supuestos por los cuales no se cambian los usuarios, como si el deber indicara que los usuarios deben estar en constante movimiento de operador en operador. En este sentido es indispensable señalar que un gran porcentaje de usuarios del servicio pos pago escogen la fecha de portación de acuerdo a sus propias necesidades y particularidades, para ajustarse por ejemplo, a la terminación del periodo de facturación del anterior operador.

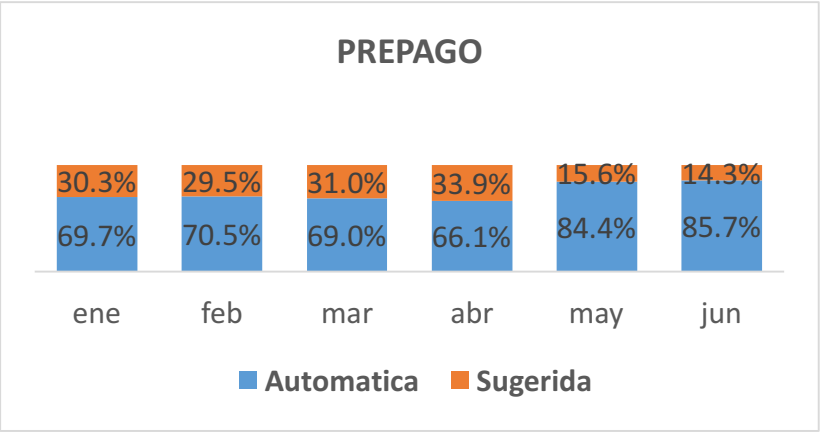
En este sentido consideramos innecesario y totalmente injustificado que se reduzca el tiempo de portación, máxime si se trata de solucionar con esta medida un tema de desconocimiento del mecanismo, entonces la solución debería ser otra, adicionalmente como la misma Comisión reconoce en el documento soporte en las gráficas 10 y 11 la penetración de la portabilidad numérica móvil ha estado muy por encima de las metas proyectadas, por lo que el argumento del desconocimiento no se entiende desde esa estadística.

Finalmente vale la pena señalar que la disminución de los tiempos de portación no necesariamente conllevan a una mayor penetración, y sobre esto no evidenciamos soporte que así lo indique, y habría que revisar qué tipo de implicaciones negativas podría conllevar estas medidas, por ejemplo en el uso y apropiación de los servicios antes de tomar una decisión. Adicionalmente siempre es importante tener en cuenta inversiones que deben realizar los operadores sin conocerse si en realidad va a traer un beneficio al usuario o soluciona la problemática que se ha identificado.

Adicional a lo anterior, es fundamental señalar que un porcentaje importante de usuarios, eligen la fecha de portación teniendo en cuenta sus propias necesidades y ciclos de facturación, tal y como lo muestra la siguiente gráfica:



Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
www.telefonica.co
Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55
Bogotá, Colombia
T:(571) 7050000



Queda claro con estas gráficas, que la mayoría de los usuarios pospago que ejercen el derecho de cambio de operador con portación de su número, escogen la fecha en la cual desean que se materialice la portabilidad numérica, oscilando entre un 52% y un 62,8%, si bien es cierto esta cifra es menor para operadores prepago, lo cierto es que sigue siendo significativo el número de usuarios prepago que igualmente escogen la fecha de portación.

Finalmente consideramos fundamental que en este aspecto el proyecto regulatorio este muy coordinado con otros proyectos regulatorios que pueden o bien afectar lo aquí propuesto, o que lo propuesto en este régimen impacte en otros proyectos o normas vigentes relacionadas con portabilidad numérica, por lo que se requiere que este tema sea abordado de manera integral.

23. En relación con las disposiciones contenidas en los **artículos 80, 81, 82, 83 y 84**, que establecen reglas para servicios adicionales en telefonía fija, nos permitimos solicitar la revisión, alcance, y pertinencia de mantener estas medidas teniendo en cuenta la situación del mercado.

    En este sentido solicitamos a la comisión revisar el alcance de la norma y dejarlo como una posibilidad a libre elección de los operadores sobre si se prestan o no este tipo de servicios, pues consideramos que su imposición no encuentra ningún fundamento, a menos que sean necesarios e indispensables para el ejercicio de sus derechos.

24. El artículo 86 de la propuesta señala que cuando un usuario formule una PQR verbal, le bastará con informar su nombre, número de identidad, y motivo de la solicitud. En este sentido consideramos que debe permitirse al operador adelantar adecuadamente el deber que se le impone de responder las PQR, por lo que sugerimos que el usuario debe suministrar los números de líneas o de cuentas asociadas a los servicios materia de PQR, y por supuesto el servicio sobre el que formula la PQR, igualmente, debería informar la dirección en que quiere que se le haga la notificación porque no en todos los casos la solicitud verbal puede ser resuelta en ese momento.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
www.telefonica.co
Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55
Bogotá, Colombia
T:(571) 7050000

Por otra parte, es indispensable que en las PQR escritas y en el formulario de presentación de PQR a través de la oficina virtual, se incluya la línea o cuenta y servicios materia de la solicitud del usuario.

Finalmente hay que tener en cuenta que el usuario del servicio puede ser diferente del suscriptor del mismo, por lo que si no se aportan datos adicionales al nombre, numero de identidad y motivo de la PQR, es posible que el operador no tenga elementos necesarios para atender la solicitud del usuario.

25. En la redacción del **artículo 87** de la propuesta se establece que dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de una PQR, el operador dará respuesta a través del mismo medio de atención que fue presentada, a menos que el usuario elija otro medio, con lo que consideramos muy positivo que esta respuesta ya no sea notificada en los términos de la ley 1437 de 2011, sino que sea comunicada al usuario en los términos allí establecidos, no obstante debe guardarse coherencia en todo el articulado pues en el inciso final del artículo 90 se habla de que la respuesta será notificada al usuario a través del mismo medio por medio del cual presentó la PQR.

    Ahora bien, en relación con los incisos segundo y tercero del artículo 87, sugerimos respetuosamente dar más claridad a la redacción, en el sentido de indicar que el silencio administrativo positivo, procede únicamente cuando vencido el término de los 15 días el operador no da respuesta a la misma.

    En relación con lo establecido en el artículo 89, respecto de recursos para Telefonía y datos, y en aras de dar mayor claridad al usuario y manejar un lenguaje menos contencioso y lleno de términos jurídicos que normalmente los usuarios no entienden, sugerimos revisar la redacción de este tipo de normas a fin de que la relación de usuarios y operadores sea de menor confrontación, pues consideramos que existen y permanecen normas en la propuesta que promueven estas situaciones.

    Principalmente sugerimos que cuando la respuesta sea favorable al usuario se eliminen las obligaciones relacionadas con la información relativa a los recursos de reposición y apelación, toda vez que estos en muchas ocasiones confunden a los usuarios, y conllevan a que estos presenten recursos sin necesidad, o presenten dos veces la misma PQR o en ocasiones sienten que a pesar de que su respuesta es favorable los están remitiendo a la SIC.

    Por otra parte, solicitamos respetuosamente a la CRC mantener el alcance legal de los recursos de reposición y apelación, es decir para los aspectos previstos expresamente en el artículo 54 de ley 1341 de 2009, tal y como se manifiesta en el documento soporte en cuanto al trámite de peticiones quejas y reclamos (página 62), en cuanto a que los recursos en mención sólo proceden contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

26. En relación con el **artículo 93.1**, sugerimos abrir la posibilidad de remisión a medios tecnológicos complementarios o más seguros, que no implican remisión a un medio de atención distinto,

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

como puede ser para efectos de radicación de una PQR en una red social, por temas de seguridad y confiabilidad, direccionar a un link de la plataforma establecida por la entidad para recepción y radicación de la misma, otra situación que se presenta es cuando en un centro de experiencia se pone a disposición de algunos usuarios una cabina en el mismo centro de experiencia, para ser atendido a través de video chat, con lo cual se busca dar una mejor atención y de manera más eficiente.

En este sentido agradecemos la revisión de la redacción de la norma, para que se permitan estas posibilidades, dejando una salvedad en este sentido, cuando por razones de seguridad, confiabilidad o eficiencia se pueda direccionar al cliente a otra plataforma que no implica en estricto sentido, una remisión a otro medio de atención.

Por otra parte, consideramos que la redacción de la norma de revisarse en el sentido de señalar ya sea de manera taxativa o a través de una salvedad sobre aquellos trámites que requieren realizarse en oficinas físicas de atención al cliente, tales como garantía de equipos, cesión del contrato, desbloqueo de equipo y soporte técnico.

Adicionalmente una redacción tan restrictiva podría generar un incentivo negativo para realizar nuevos desarrollos tecnológicos para la atención al cliente, así como para establecer canales específicos para ciertos trámites en busca de una mejor atención, como pueden ser por ejemplo canales especiales para pagos.

Los aspectos anteriormente señalados, hacen parte de la estrategia comercial de los operadores en un mercado en competencia, que en sí mismo exige estándares de calidad y atención cada vez más altos y diferenciados, y la intervención del regulador en estos aspectos podría ir en contravía de estos esfuerzos.

27. En relación con el **artículo 93.2** consideramos fundamental que la información suministrada al usuario y el lenguaje sea tan sencillo que pueda ser entendido por cualquier persona independiente de su nivel de escolaridad, para lo cual reiteramos el comentario realizado líneas atrás en relación con el lenguaje de las normas relacionadas con las PQR que tal y como están hoy en día suponen un confrontación entre operador y usuario y la entrega de una cantidad de información legal y compleja que contraría el postulado de la norma propuesta en este artículo.

28. Respecto del **artículo 93.3**, solicitamos a la Comisión la revisión de la atención permanente (24/7) de algunos de los medios de atención al cliente, por cuanto muchos de estos en ciertas horas tienen un nivel muy bajo de uso, generando un costo innecesario para los operadores y por supuesto un beneficio prácticamente nulo para el usuario.

29. El **artículo 93.5** establece el deber de verificar la identidad del usuario que formula una PQR, a través de mecanismos confiables de autenticación. Esta obligación no resulta suficientemente clara y consideramos que debe precisarse su alcance, igualmente resulta indispensable que se establezcan consecuencias cuando el usuario no cumple con los mecanismos de autenticación.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

30. En relación con el **artículo 94** respecto de la obligación de tener oficinas físicas en cada capital de Departamento y que a su turno sean claramente identificables de los puntos de venta o de pago solicitamos la revisión de la redacción de este artículo en el sentido de permitir que en algunos lugares en donde por razones de costo se hace la gestión de un agente, tales como sitios remoto cuyo costo de operación es excesivo.

    Finalmente, solicitamos a la Comisión que a efectos de no saturar de información al usuario, y a los distintos medios y puntos de atención, se modifique la norma en el sentido de indicar que el usuario podrá consultar en cualquier medio de atención la ubicación de las oficinas de atención al cliente, toda vez que resulta imposible tener un listado en todos los medios de atención, en este sentido consideramos que es más práctico y útil para el usuario, señalar que se podrá consultar el punto más cercano a su ubicación a través de cualquiera de los mecanismos de atención.

31. El **artículo 95** establece en el inciso final, que cuando una llamada se corte, el operador está en el deber de devolver la llamada de manera inmediata, cuando se pueda identificar el número, no obstante es pertinente manifestar la inviabilidad técnica para la implementación de esta norma, por cuanto es imposible identificar y diferenciar la caída de una llamada con el abandono de la llamada por parte del usuario.

32. El **artículo 96** establece la obligación de crear un correo electrónico para la recepción de una PQR, sin embargo sugerimos revisar esta obligación pues el correo electrónico no es el medio más idóneo para la recepción de una PQR, sobre todo porque existen grandes dificultades para verificar la identidad del usuario, y consideramos que no existe fundamento ni necesidad de abrir más canales de atención, máxime cuando el mismo documento soporte indica precisamente el poco uso de esto tipo medios, por cuanto la preferencia de los usuarios es recibir una atención personalizada a través de oficinas físicas y línea de atención al cliente.

    Ahora bien consideramos que es muy importante fomentar el uso de este tipo de medios de atención, así como una mayor apropiación del uso de las TICs por parte de los usuarios, sin embargo consideramos que para esto se deben tomar otro tipo de medidas conjuntas con las autoridades del sector más de tipo pedagógica que impositivas, pues no parece muy razonable que ante la falta de este tipo de medios de atención se abran más de estos medios cuando precisamente no se están usando.

33. En relación con el **artículo 97** de la propuesta, tal y como lo manifestamos en la reunión del 2 de agosto, el uso de canales de autogestión, entre ellos, las redes sociales siguen siendo una apuesta fundamental para TELEFÓNICA, en constante crecimiento, y en este sentido se sugiere a la CRC no establecer canales adicionales ni intervenir la gestión de redes sociales, por lo cual se solicita que en este campo se permita la innovación y libre gestión de estas, pues en la actualidad su penetración es cada vez mayor, y se cumplen con todos los requisitos de atención y recepción de PQR, entre otros aspectos que buscan generar valor agregado a la atención por medios digitales.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

Igualmente para efectos de garantizar una adecuada atención, y gestión de las redes sociales, es indispensable tener en cuenta condiciones particulares de cada red social, a efectos de poderlas gestionar como canales de atención, razón por la cual señalar el deber de atención en las 3 redes sociales que más tienen usuarios en Colombia podría generar dificultades en su implementación, si solamente se tiene en cuenta ese criterio de seguidores sin otros factores propios de cada red social.

34. El **artículo 98** establece algunas reglas para la recepción de PQR a través de mensaje de texto con la palabra queja. En el literal b) establece que a más tardar el día calendario siguiente, el operador llamará al usuario para conocer el detalla de su queja y asignarle CUN, y posteriormente en el literal c) establece que se deben realizar 3 intentos en intervalos de tiempo de mínimo 30 minutos y en caso que no conteste se le enviara un SMS o un mensaje a través de buzón de mansajes de voz.

    Solicitamos a la CRC eliminar esta nueva obligación en razón al bajo uso de este canal (incluir datos) y a que aunque se gestiona de esa forma, de manera que intentemos contactar al cliente, no es posible contar con un sistema que haga posible verificar su cumplimiento y se exigiría un desarrollo para ello. El cual se suma al resto de desarrollos que por consideraciones regulatorias se tendría que efectuar, tales como, las medidas de hurto de celulares, calidad y otras medidas del RPU, para un canal que no tiene un peso importante para los clientes.

    Por otra parte solicitamos revisar la pertinencia de mantener esta norma y adicionalmente realizar mediciones de calidad sobre este medio de atención, por cuanto el uso de este medio es bastante bajo. Para el caso de Telefónica por este medio se reciben muy pocas interacciones, de hecho para el mes de julio se recibieron 5.716 interacciones por este medio, y si se realiza un análisis de todo el año tenemos que en enero teníamos 8.108 interacciones y que a junio como ya se mencionó ha bajado casi en 3 000 interacciones, como se evidencia en este cuadro:

ENERO 2016	FEBRERO 2016	MARZO 2016	ABRIL 2016	MAYO 2016	JUNIO 2016
8.108	**7.092**	**6.647**	**6.898**	**6.200**	**5.716**

35. El **artículo 99** de la propuesta modifica los indicadores de calidad en la atención al cliente, no obstante en el documento soporte no se encuentra ningún fundamento técnico, ni análisis de impacto, de necesidad o análisis alguno que permita concluir el porqué de los nuevos indicadores, y al parecer la medida se fundamenta en una comunicación de la SIC en donde se solicita a la CRC el aumento de los mismos, pero nuevamente sin ningún argumento de fondo o análisis estadístico, de impacto, necesidad o pertinencia y mucho menos en lo que tiene que ver con los nuevos umbrales de calidad.

    De acuerdo al documento soporte desde análisis de psicología del consumidor se pudo evidenciar la existencia de insatisfacción por parte del cliente en cuanto a los medios de

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

atención existentes, pero no existe una desagregación de esta conclusión que evidencie que dicha insatisfacción obedece al tiempo de atención, pues sólo se menciona en algún aparte del estudio que a veces existen demoras en la atención.

Por lo anterior, consideramos que se debe realizar un análisis más profundo de este aspecto y un análisis del impacto de esta medida sobre el beneficio que pudiera percibir los usuarios que consideramos puede ser mínimo. Tampoco se evidencian análisis y estudios comparativos sobre este tipo de mediciones para llegar a los umbrales y porcentajes propuestos.

En este mismo sentido el documento soporte establece las principales tipologías de las PQR dentro de las cuales un porcentaje muy pequeño obedece a quejas relacionadas con la calidad de la atención, y sin desconocer la importancia de ese porcentaje de usuarios consideramos que la medida es en extremo costosa para los operadores frente al beneficio que se pueda reflejar.

Para el caso particular de telefónica, se requieren hacer gastos de operación adicionales de más de 3 mil millones de pesos para poder cumplir con estos indicadores solo en cuanto a la línea de atención al cliente, sin contar con las adecuaciones físicas y tecnológicas que se requieren.

En este sentido solicitamos la revisión y análisis profundo de esta medida que tiene impactos muy significativo para los operadores y se analicen otro tipo de posibilidades o medidas que nos permitan alcanzar el cumplimiento de indicadores de calidad pertinentes, pues consideramos que no sólo a través de medias regulatorias y de sanciones se logran estos objetivos comunes.

Por otra parte, consideramos que la calidad en la atención al cliente va mucho más allá de los tiempos de atención, de hecho lo que más valora un cliente es la solución efectiva de sus problemas más allá del tiempo de atención.

Igualmente los índices de satisfacción del cliente reflejan un buen comportamiento respecto de las soluciones prestadas por el operador de acuerdo con la información presentada en la reunión del 2 de agosto.

Para el caso particular de la medición del indicador relacionado con el tiempo de máximo 3 minutos para obtener el turno no encontramos fundamento de la medida, y no hay forma de medir este aspecto, máxime cuando en varios centro de experiencia contamos con alianzas comerciales que implican que un usuario ingrese a un centro de experiencia a realizar diversas gestiones que no tienen nada que ver con una solicitud, PQR o gestión relacionada directamente con su servicio (comercialización de productos, terminales, alianzas con cafés, etc).

Finalmente consideramos que este tipo de medidas generan un incentivo negativo para los mecanismos de autogestión que son mucho más eficientes para los usuarios y generan un mayor grado de satisfacción, castigando muchas veces la calidad de la atención entendida como la solución de fondo de los problemas o inquietudes de los usuarios, por el tiempo de atención dedicado a cada usuario, desconociendo realidades propias de la atención, como escalamientos o asesoráis técnicas necesarias para solucionar de fondo un tema.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

Igualmente los indicadores establecidos para la atención telefónica desconoce que dicha atención es principalmente un medio de autogestión y el tiempo de navegación por el menú de opciones depende de las necesidades propias de cada usuario, y de la información que sea de su interés, adicionalmente elimina la posibilidad de disponer de grabaciones informativas de interés para los usuarios que en muchas ocasiones responde a las preguntas o inquietudes más frecuentes y con ellas se evita al usuario que tenga que realizar una consulta o interponer una PQR, encontrando allí una respuesta inmediata.

Finalmente es indispensable manifestar nuestra preocupación de acuerdo a la presentación de indicadores de calidad realizada el 10 de agosto en la CRC, por cuanto algunos de los resultados mostrados distan mucho de los que la propia compañía realiza, particularmente llama mucho la atención que el nivel de importancia del tiempo de atención sea más alto que la solución del problema, cuando de los estudios que realizamos a nuestros cliente relacionados con indicadores de satisfacción, el resultado es totalmente contrario y nos muestra que para el usuario es mucho más importante la respuesta y solución que el tiempo de atención.

Igualmente en lo que tiene que ver con la percepción de los usuarios, llama la atención que existen porcentajes muy elevados re reiteración de peticiones, y en el mismo sentido estos resultados son nuevamente contrarios a los indicadores de percepción propios, adicionalmente reiteramos nuestro comentario realizado en la mesa de trabajo para que se revise el alcance de esta medición y las preguntas realizadas en el sentido de si se tuvieron como reiteraciones los recursos interpuestos que en realidad hacen parte de un mismo proceso y petición, por lo que no podrían contabilizarse como trámite reiterado.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la información presentada en esta reunión no ha sido entregada formalmente, y no va a ser posible analizarla y contrastarla con nuestros propios estudios y mediciones de calidad en la atención al cliente antes del vencimiento del término para enviar comentarios sobre este proyecto, solicitamos que se abra un espacio adicional para poder realizar este ejercicio.

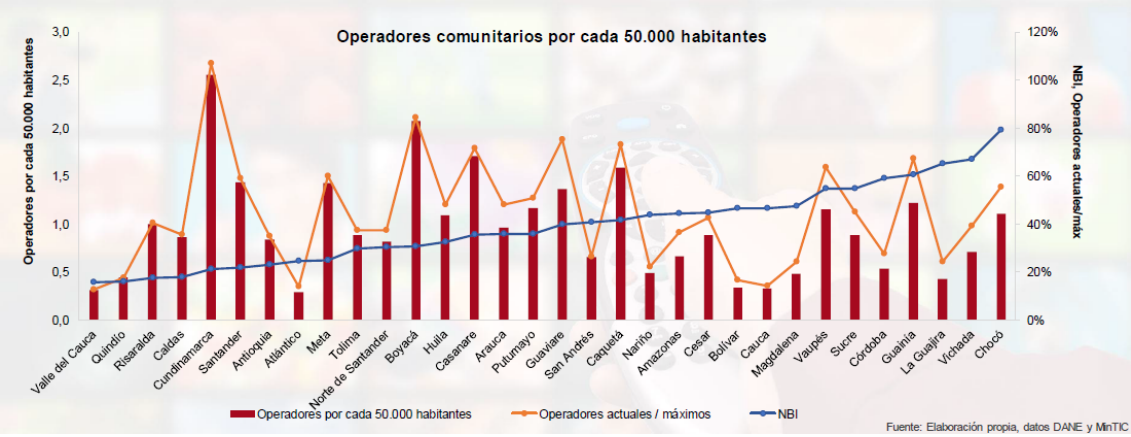
36. En relación con el acápite relacionado con **Televisión Comunitaria**, consideramos que no se deberían expedir condiciones particulares y asimétricas para estos operadores, dada la incidencia que los mismos están teniendo sobre la competencia de acuerdo con lo indicado en el documento "El Futuro del Sector Audiovisual en el marco de la Convergencia Tecnológica en Colombia" elaborado por el Departamento Nacional de Planeación, y el estudio de "Análisis de Mercados Audiovisuales en un Entorno Convergente" de la CRC. Atendiendo sus principales conclusiones, de manera atenta nos permitimos sugerir que se ajuste el contenido de la propuesta regulatoria en comento, según pasamos a explicar a continuación.

1. En las temáticas de debate, el DNP incorpora en el análisis a la televisión comunitaria de forma amplia y suficiente, y entrega recomendaciones concretas de política, para incluir a los operadores comunitarios en el sostenimiento de la TV pública. Señala el estudio que es necesario revisar los esquemas para la prestación de los servicios de televisión comunitaria, ya

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55 T:(571) 7050000
www.telefonica.co Bogotá, Colombia

que se constituye en una falla de mercado que este tipo de operadores ofrezcan canales comerciales y codificados, y la posibilidad de que el servicio de TV comunitaria (SAL) fuera sustituto de los servicios básicos de TV paga (cable y satelital)[1]. En otro apartado el documento pone en evidencia que en muchos departamentos del país de ingreso medio y alto proliferan los operadores comunitarios, y encuentra este hecho como evidencia de que la TV comunitaria "*tiene atractivos de mercado*".

Figura 1. Operadores Comunitarios por departamento, por cada 50 mil habitantes



Fuente: DNP (2016) diapositiva 49.

Se destaca de la figura anterior cómo en Cundinamarca, Meta, Santander y Boyacá, por poner los ejemplos más representativos de departamentos con bajos índices de Necesidades Básicas Insatisfechas, existe un gran número de operadores comunitarios.

Más adelante se señalan las cargas económicas asimétricas existentes. Por compensación mensual por usuario los operadores de TV comunitaria pagan mensual entre $380 y $980, mientras que los operadores de TV por suscripción deben entregar por el mismo concepto $1.906. Y por contraprestación, los comunitarios no pagan nada, mientras que los otros agentes referidos sí deben pagar, incluso una cifra diferencial por usuario al mes– que el Director Simón Gaviria dijo en su exposición que no entendía por qué existía- de $668 para los operadores de cable y de $764 para los satelitales.

Debido a la caída sostenida de los servicios que tradicionalmente han fondeado la televisión pública en favor de otros servicios que hoy no contribuyen, aunque son sustitutos en el mercado, el documento propone plantear un nuevo esquema de financiación de la TV pública y plantear uno nuevo que tenga en cuenta todos los actores del mercado, incluyendo a los operadores comunitarios.

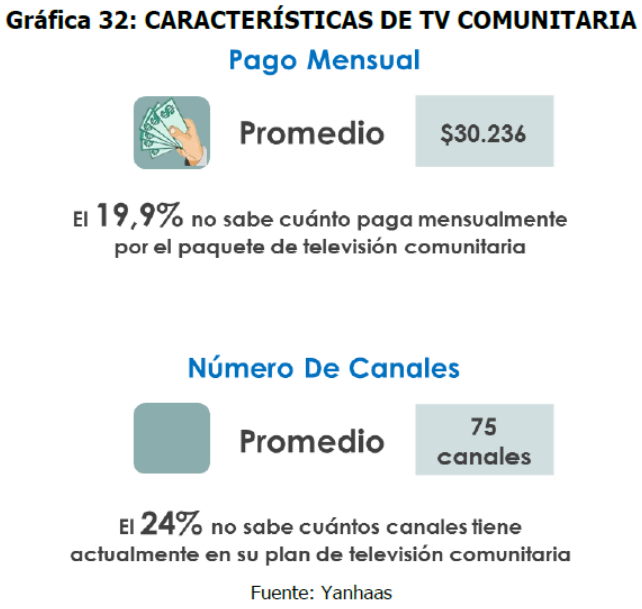
2. El estudio de la CRC ya encuentra suficientes elementos para declarar que la TV por suscripción y la TV comunitaria son parte del mismo mercado. La Comisión analizó la situación competitiva de los operadores de TV comunitaria y la presión que ejercen sobre el mercado de

[1] DNP (2016) diapositiva 48.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
www.telefonica.co
Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55
Bogotá, Colombia
T:(571) 7050000

paquetes básicos de televisión. Dice el estudio que los operadores comunitarios ofrecen un número significativo de canales que hace su oferta comparable a la de los paquetes básicos, y que en la encuesta llevada a cabo, la segunda razón para suscribirse al servicio de TV Comunitaria es la variedad de canales que ofrece. En este sentido se concluye que "*la oferta de los operadores de televisión comunitaria a nivel de atributos es comparable para el usuario a la oferta de televisión por suscripción, y puede crear restricciones competitivas a los paquetes básicos de televisión. De esta manera, estos dos tipos de paquetes, básicos y comunitarios, pueden pertenecer al mismo mercado".*

Figura 2. Características de la televisión comunitaria.



Fuente: CRC (2016) página 68.

En este sentido consideramos que no deberían existir nuevas medidas asimétricas para operadores que conforman un mismo mercado, profundizándolas aún más, dadas las actualmente existentes:

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
www.telefonica.co
Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55
Bogotá, Colombia
T:(571) 7050000

3. CARGAS ECONÓMICAS ASIMÉTRICAS

Existen **diferencias en las cargas económicas** y en las reglas de habilitación de los servicios de contenidos audiovisuales, **en contravía de la realidad convergente**

Tipo de SCA		Título habilitante	Contraprestación	Compensación	Impuestos
TV Abierta	Público Nacional	Concesión de espacios	Contraprestación por otorgamiento de la concesión	9% ingresos brutos	Renta Riqueza CREE RETEFUENTE IVA Impuestos Municipales
	Público Regional	Autorización CNTV	No	No	
	Privado Nacional	Concesión	Contraprestación por otorgamiento de la concesión	1,5% ingresos brutos	
	Local con ánimo de lucro	Concesión	Contraprestación por otorgamiento de la concesión (uso frecuencia)	No	
	Local sin ánimo de lucro	Licencia	Contraprestación por otorgamiento de la concesión (uso frecuencia)	No	
TV Cerrada	Por suscripción de cable	Concesión	Contraprestación por el otorgamiento de concesión (componente fijo y variable por **$668/usuario/mes**)	**$1.906 por usuario mensual** 10% ingresos pauta canal propio	
	Por suscripción de satélite	Licencia	Contraprestación por el otorgamiento de concesión (componente fijo y variable por **$764/usuario/mes**)	**$1.906 por usuario mensual** 10% ingresos pauta canal propio	
	Comunitaria	Licencia	No	**$380 - $980 por usuario mensual**	Impuestos Municipales
Nuevos servicios	OTT	No requiere	No	No	Ninguno
Telecomunicaciones		Habilitación general	2,2% ingresos brutos	No	TODOS

Futuro del Sector Audiovisual en el Marco de la Convergencia Tecnológica en Colombia
Mayo 2016

DNP

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
NATALIA GUERRA CAICEDO
Directora de Regulación

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP
www.telefonica.co
Tv. 60 (Avenida Suba) No. 114 A 55
Bogotá, Colombia
T:(571) 7050000