



Bogotá D.C., 20 de junio de 2014

Doctor  
**CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR**  
Director  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC**  
Calle 59 A bis No. 5 - 53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9  
Ciudad

**Referencia: Comentarios DIRECTV a la consulta pública de la CRC tendiente a identificar normas, reportes o trámites puedan ser modificados, simplificados o suprimidos en aras de favorecer el libre funcionamiento y desarrollo de sus actividades y que repercutan en el nivel de competencia y/o bienestar de los usuarios.**

Respetado Doctor Márquez:

Agradecemos la oportunidad de presentar comentarios a la consulta pública de la referencia. A continuación nos permitimos remitir nuestros comentarios dentro del formato y plazo establecido para el efecto.

De manera general, consideremos adecuada la iniciativa que adelanta la CRC con el fin de simplificar normas, trámites y procesos que actualmente se encuentran establecidos en la regulación vigente y que en muchas ocasiones representan el desarrollo de actividades dispendiosas al interior de las empresas y la inversión de recursos económicos, técnicos y humanos para cumplir en debida forma, lo cual, no representa una verdadera utilidad práctica para los agentes del sector (autoridades, proveedores y usuarios).

Evidentemente los servicios de telecomunicaciones son una actividad que el Estado faculta para su prestación a particulares habilitados para el efecto, y por ende debe tener un control especial por parte del primero sobre los segundos. Sin embargo, la normatividad que regule la materia debe ser transparente, eficiente y eficaz para los sujetos pasivos de las mismas y además debe considerar los costos asociados que la implementación de las mismas pueden generar a los proveedores. Tal como se detallará más adelante, existen obligaciones para los proveedores de reportes y de información a los usuarios que realmente no evidencian un verdadero beneficio para los agentes y, sí, por el contrario, conllevan asumir unos costos muy altos para quienes deben implementarla.

Un marco regulatorio más sencillo y que se construya con la participación de todos los agentes involucrados y las necesidades de del sector, es el ideal de la labor de regulación sugerida por ejemplo por la metodología RIA (Regulatory Impact Assessment), que propende por un trabajo

DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 [www.DIRECTV.com.co](http://www.DIRECTV.com.co)

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A Norte N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Fax: (2) 668 8826  
Medellín: Calle 10A N° 37-05 Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220  
Bucaramanga: Ave.González Valencia N° 52-03 Telefax: (7) 657 5556 Pereira: Carrera 13 N° 14-46 Tel (6) 316 9600 Fax: (6) 316 9650  
Montería: Calle 35 N° 14-06 Tel: (4) 791 5202 - Línea de servicio al cliente 018000117711

articulados entre todos los participantes y obliga a la evaluación rigurosa y equilibrada de las medidas a tomar con todos los impactos (costos y beneficios) que las mismas pueden acarrear.

En este sentido, la primera alusión específica sobre normatividad que debería surtir un análisis de modificación y simplificación es la relativa a la protección de los derechos de los usuarios de los servicios. En nuestra condición de operadores entrantes en el mercado TIC, específicamente para la prestación de servicios de Internet, encontramos unas obligaciones demasiado intrusivas que no permiten desplegar medidas de atención al usuario que nos diferencien de la competencia por factores de calidad en la atención, tiempos de respuesta, niveles de satisfacción de los clientes, diferenciales en métodos de atención, entre otras.

Recordemos que la atención al cliente puede convertirse en uno de los factores de mayor relevancia para el usuario al momento de elegir o de cambiar de proveedor, razón por la cual, con mucha más razón los proveedores deberían contar con mayor campo de acción al momento de definir sus políticas de atención a los usuarios

En el formato adjunto sugerido por la CRC para la presentación de estos comentarios se detallarán en específico las normas que a nuestro resultan complicadas, desgastantes y no significan el verdadero propósito de beneficio para el usuario que las mismas pretendieron en su concepción.

Cordialmente,



**JUAN DAVID GUERRERO CABRERA**

Jefe de Regulación

Area	Eje temático/ subtema	Resolución o trámite	Pertinencia de norma o trámite	Aspectos por mejorar	Propuestas de adecuación	Efecto esperado de la propuesta
1	Protección de los derechos de los usuarios/Peticiones, quejas y recursos	Resolución CRC 3066 de 2011	Alta	Flexibilizar obligaciones de los proveedores sobre peticiones, quejas y recursos	<p>Las obligaciones asociadas al Código único Numérico (CUN) que debe asignarse a toda PQR y mantenerse durante todo el trámite ante la SIC deberían simplificarse en cuanto a las obligaciones de coordinación de sistemas entre proveedor y SIC. Es un proceso muy dispendioso para los operadores, y realmente no se ha evidenciado su utilidad para el usuario.</p> <p>Por otra parte, dejar la posibilidad de que el operador defina unos mecanismos de autocomposición para que los inconvenientes de la relación contractual se solucionen en instancias directas entre proveedor y usuario y no que todas las quejas se conviertan en PQR y que la mayoría de ellas sean decididas por la SIC</p>	<p>La administración de las PQR que realice cada operador con sus propias condiciones técnicas, rangos de numeración, seguimiento y control, deber de información y con estricto cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia (en tiempos de atención, formalidades, derecho de seguimiento, instancias etc) debe ser suficiente para otorgar las garantías de este derecho de los usuarios.</p> <p>Reducción del número de PQR presentadas y disminución de indicadores de inconformidad con la calidad en la atención. Además se otorga una solución más efectiva e inmediata al usuario que no tiene que esperar todo el proceso de decisión con todas las instancias que el mismo conlleva.</p>
2	Protección de los derechos de los usuarios/Otros	Resolución CRC 3066 de 2011	Alta	<p>Dejar a elección del proveedor la disponibilidad diaria de la línea gratuita de atención al usuario y no imponer la obligación de ponerla a disposición 7x24.</p> <p>Modificar las obligaciones asociadas a indicadores de calidad en la atención a los usuarios.</p>	<p>Los proveedores deben definir como un factor diferencial de competencia la disponibilidad de su línea gratuita de atención. Evidentemente se deben garantizar unos mínimos en dichos horarios que garanticen la comunicación efectiva con el usuario con este medio.</p> <p>La regulación actualmente establece unos mínimos de atención del 80% de las llamadas se deben atender en máximo 20 segundos. Este tiempo de</p>	<p>Optimización del uso de la línea gratuita de atención y ajuste de los gastos que asumen los operadores por su mantenimiento de acuerdo a la decisión que tomen respecto a las horas en las que la misma se encuentre habilitada.</p> <p>Va a haber mayor preocupación por la calidad que por la cantidad de llamadas de cada operador.</p>

					<p>imposiciones deberían ser eliminadas ya que llevan a que las líneas gratuitas se preocupen más por cumplir con los tiempos de atención a que se enfoquen en la calidad de la solución a los inconvenientes que presentan los usuarios.</p>	
<p><b>3</b></p> <p>Protección de los derechos de los usuarios/Otros</p>	<p>Resolución CRC 3066 de 2011</p>	<p>Media</p>	<p>El RPU establece mucha información de obligatoria publicación tanto en oficinas físicas, línea de atención y página web. Si se le pregunta a un usuario promedio se puede encontrar que en su gran mayoría no le encuentra una utilidad práctica a toda la información con la que se deben llenar los mecanismos de atención al usuario. Por lo tanto deben reducirse las obligaciones de divulgación a unas pocas básicas, siguiendo el mismo modelo que la CRC está trabajando para la simplificación de los contratos de usuarios.</p>	<p>Esta propuesta encuentra asidero en el mismo argumento esbozado por la CRC en su proyecto de simplificación del contrato de prestación de servicios. Realmente lo que al usuario le interesa es encontrar información corta y práctica de aquello directamente relacionado con su servicio y sus intereses. Por lo tanto NO se encuentra necesario que sea obligatorio publicar información tal como: indicadores técnicos de atención, indicadores de atención al usuario de cada mes con una certificación de un auditor que de fe de que se ajusta a la realidad.</p> <p>Por otra parte la información que deben tener las oficinas, impresas para el usuario lo que hace es cumplir con un requisito y llenar una pared o una carpeta. Lo ideal sería que el usuario conozca qué información tiene disponible y si le interesa revisarla en detalle la pida a cualquier asesor quien se la debe suministrar inmediatamente. De hecho la regulación así lo dispone pero es la SIC, la que pretende encontrar toda la información impresa</p> <p>Debe aclararse que de todas maneras la información que se simplifique de todas maneras estará DISPONIBLE para cualquier ciudadano que tenga interés en conocerla</p>	<p>Mayor facilidad logística al interior de las empresas para organizar los reportes periódicos. Utilidad de la información reportada tanto para las autoridades como para los usuarios, mayor acceso e interés a la misma por cualquier persona.</p> <p>Por otra parte se puede actualizar la norma de reportes a las realidades tecnológicas actuales, ya que muchos de</p>	
<p><b>4</b></p> <p>Otros/ Reportes de Información Periódica a la CRC</p>	<p>Resolución CRC 3496 de 2011</p>	<p>Alta</p>	<p>Existen muchos reportes de información obligatorios y no se encuentra una utilidad práctica en el uso y manejo posterior de la información reportada. Por lo tanto todo este régimen de reportes puede ser simplificado en aras de la eficiencia, la transparencia y el acceso a los mismos.</p>	<p>Deben dejarse únicamente unos formatos de reportes con información básica de los operadores, a los cuales cualquier interesado pueda acceder. Además se pueden unificar formatos para que se facilite el diligenciamiento.</p> <p>Se propone que los reportes únicamente se limiten a la siguiente información de los proveedores, para nuestro caso de servicios de Internet y TV por suscripción:</p>		

					<p>a) Ingresos del operador</p> <p>b) Planes comerciales ofrecidos por cada servicio, con tarifas vigentes, número de suscriptores, nivel de cobertura de la oferta (nacional o en ciertos municipios), y si el plan contiene servicios empaquetados (con su respectiva información del servicio ofrecido en dicho paquete)</p> <p>c) Contrato de suscripción con los usuarios</p> <p>d) Características de los planes ofrecidos, para el caso de internet en cuanto a velocidades teóricas ofrecidas, nivel de banda, tecnología.</p>	<p>los reportes están enfocados para servicios específicos que con el tiempo se vuelven más obsoletos. Lo anterior por la convergencia de servicios y las nuevas ofertas de operadores motivadas por dicha convergencia.</p>
<b>5</b>	Código buenas prácticas de despliegue de infraestructura de la CRC	Circular 108 de 2013	Alta	<p>Este código de buenas prácticas debe ser de obligatoria observancia y adopción por los entes municipales.</p>	<p>Debe buscarse que el código de buenas prácticas se vuelva de obligatorio cumplimiento en los POT de aquellos municipios donde los operadores despliegan infraestructura de comunicaciones.</p>	<p>Tiempos menores para adquirir licencias de construcción, así como mayor claridad y uniformidad en los requisitos exigidos para desplegar la infraestructura.</p>
<b>6</b>	Prestación del servicio de televisión	Anexo Técnico Acuerdo 10 de 2006	Alta	<p>Este Anexo fue expedido hace cerca de ocho (8) años y la CNTV (hoy CRC) no ha realizado ninguna actualización a dicha normativa. Se establecen parámetros de calidad de normas FCC para estándar análogo y se copiaron figuras como la del selector conmutable, que hoy por el desarrollo tecnológico no son necesarias.</p>	<p>Debe actualizarse la normativa teniendo en cuenta la digitalización de las redes. En cuanto al selector conmutable, debe tenerse presente que técnicamente no es necesario porque hoy en día todos los televisores traen el selector incluido y, adicionalmente, conforme a los pronunciamientos de constitucionalidad, no es necesaria su instalación para dar cumplimiento al artículo 11 de la Ley 680 de 2001.</p>	<p>Prestación del servicio de televisión conforme al desarrollo tecnológico.</p>