



Bogotá D.C., 27 de mayo de 2021

Doctor

SERGIO MARTÍNEZ MEDINA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A bis No. 5- 53

Edificio Link Siete Sesenta Piso 9

Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios a la propuesta de modificación de la Decisión Andina 638 de 2006 que trata sobre los “Lineamientos para la protección al Usuario de Telecomunicaciones de la Comunidad Andina”

Respetado doctor Martínez,

En respuesta a la propuesta de modificación de la Decisión Andina 638 de 2006, la cual tiene por objeto modificar los lineamientos para la protección al usuario de telecomunicaciones en los países miembros de la Comunidad Andina, desde COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP., UNE TELECOMUNICACIONES S.A. y EDATEL S.A. ESP. - en adelante TIGO, expondremos los respectivos comentarios para que sean tenidos en cuenta antes de la expedición de la Decisión definitiva, con el fin de lograr que la misma se alinee con la normatividad actual en materia de telecomunicaciones expedida en Colombia. Adicionalmente consideramos que debe ser la CRC quien recoja los comentarios de la industria y pueda ser ella la interlocutora de la regulación nacional con respecto a la propuesta CAN.

COMENTARIOS GENERALES

En primer lugar, queremos llamar la atención en el sentido de que una vez revisado el contenido de la propuesta de decisión, encontramos que, por lo menos para el caso colombiano, en ella se abarca elementos que ya se encuentran regulados por los organismos nacionales competentes para ello y que incluso, en algunos casos, los artículos propuestos van en contravía del marco regulatorio actual colombiano para el servicio de telecomunicaciones.

A manera de ejemplo, observamos la pretensión de regular todas las comunicaciones en el país, independientemente si se trata de comunicaciones privadas o corporativas, las cuales están excluidas del alcance de la regulación que, en ejercicio de sus competencias, es expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones en Colombia - CRC. Por otro lado, vemos que se pretenden dar lineamientos y pautas sobre, entre otros, el nomadismo de los servicios,



directrices detalladas frente a la protección de datos personales de los usuarios, el alcance de la seguridad de información, con lo que se deja en evidencia no solo un desconocimiento del marco regulatorio existente en Colombia respecto de estos temas, sino que además, una posible violación a los principios de soberanía y libre determinación de los que goza el Estado Colombiano.

En el ordenamiento jurídico colombiano, es la Constitución Política de 1991 la norma de mayor rango, por lo que todas las leyes, decretos, resoluciones y demás cuerpos normativos expedidos por las diferentes autoridades de la nación, no solo deben tenerla como referente, sino además dar estricto cumplimiento a los mandatos en ella contenidos. Lo mismo ocurre con los tratados internacionales suscritos y ratificados por Colombia, los cuales, si bien pueden ser de diferentes tipos, tratar diferentes temáticas y tener diferentes alcances, no pueden, bajo ninguna circunstancia, sobrepasar o desconocer el contenido de la Constitución Política, sobra recordar que la sentencia C-988 de 2004, de la Corte Constitucional Colombiana, declaro que las normas de la Comunidad Andina de Naciones no hacia parte del bloque de constitucionalidad.

Bajo ese entendido, la misma Constitución reconoce que algunos tratados internacionales suscritos y ratificados por el estado colombiano, hacen parte de lo que la doctrina y la jurisprudencia denominan el Bloque de Constitucionalidad, al establecer: “Artículo 93. Los tratados y convenios internacionales ratificados por el Congreso, que **reconocen los derechos humanos** y que prohíben su limitación en los estados de excepción, prevalecen en el orden interno.” (NFT)

Es así como, el mismo constituyente, ha establecido que por la materia de que tratan algunos tratados internacionales, esto es, los derechos humanos, dichos tratados se entienden si se quiere, incorporados a la Constitución Política o se les atribuye la misma fuerza vinculante de esta última así:

“(...) en materia de prevalencia de tratados internacionales en el orden interno, el artículo 93 de la Constitución establece la de los tratados internacionales que reconocen los derechos humanos y que prohíben su limitación en los estados de excepción; sin que sea dable sostener que esa prevalencia tiene el alcance de la supraconstitucionalidad, porque, desde la perspectiva del derecho constitucional colombiano, la Constitución es "norma de normas", y al armonizar ese mandato con lo preceptuado por el artículo 93 superior resulta que "el único sentido razonable que se puede conferir a la noción de prevalencia de los tratados de derechos humanos y de derecho internacional humanitario es que éstos forman con el resto del texto constitucional un `bloque

Ahora, también la misma Corte Constitucional, ha establecido que, si el respectivo tratado internacional trata sobre aspecto económicos, fiscales, aduaneros, técnicos, etc. no existe la integración de dichos tratados al bloque de constitucionalidad y por ende, no pude predicarse que los mismos gocen la misma jerarquía de la Carta Política y por ende, al gozar de un menor rango, deben como se dijo, darle estricto cumplimiento a los preceptos en ella contenidos.

Teniendo en cuenta que el Acuerdo de Cartagena, tiene por objeto “promover el desarrollo equilibrado y armónico de los países miembros en condiciones de equidad, mediante la **integración y la cooperación económica y social, acelerar su crecimiento y la generación de ocupación...**” ¹(NFT), debe necesariamente entenderse que no encuentra dicho tratado dentro de su objeto el tratamiento de derechos humanos, sino que se trata más bien de un acuerdo entre naciones que tienen un componente de colaboración económica regional, por lo que debe necesariamente llegarse a la conclusión de que el mismo no se encuentra incorporado en el Bloque de Constitucionalidad y por ello no puede de ninguna manera ser el vehículo para reglamentar derechos fundamentales, cuya regulación, por lo menos para el caso colombiano, se encuentra determinada por principios y procedimientos establecidos en la Constitución Política.

En nuestro entender, disposiciones de carácter tan específico como las propuestas, están como se dijo no solo eventualmente yendo en contravía de los preceptos constitucionales, sino además, limitando el accionar de los entes reguladores de cada país, por lo que el proyecto de Decisión debería centrarse únicamente en un alcance donde cobije las normas vigentes en un marco regulatorio general de cada país miembro, pero que los mismos países puedan ajustar los lineamientos de acuerdo con el mercado local, tal como lo pretende hoy la Decisión 638 de 2006.

A manera de ejemplo, en Colombia se desestimó la portabilidad de servicios fijos partiendo del hecho de la disminución del mercado de voz fija, así como la puerta de entrada a una era digital donde el usuario pretende sacar mayor provecho de sus servicios móviles. Así mismo, la última Resolución CRC 6242 de 2021, da un enfoque diferente al que se observa en algunas disposiciones de los artículos pretendidos en la Decisión, como los casos de oficinas físicas o respuestas de PQRs, puesto que la CAN desconoce en el proyecto de Decisión, los adelantos en el mercado y en la regulación vigente que ha llevado cabo cada país miembro.

Respecto a la protección de datos personales, en Colombia existe la Ley 1581 de 2012 que por tratar y desarrollar derechos fundamentales surtió el proceso legislativo de una ley estatutaria, como un procedimiento especial contemplado por la Constitución Política cuando se trata de normas que tienen por objeto desarrollar este tipo de derechos

Así entonces, debemos insistir y reiterar que la CAN debe enfocarse en dar lineamientos más generales, sin exceder las facultades atribuidas en virtud del Acuerdo de Cartagena y en donde no solo se respete la soberanía y la libre determinación de los estados de los países miembros, sino además se tengan en cuenta los ordenamientos jurídicos, así como los avances regulatorios de cada país miembro.

¹ Acuerdo de Cartagena, 1969. Artículo 1º

COMENTARIOS PARTICULARES

Artículo 1 y 2. Objeto y ámbito de aplicación.

En cuanto al objeto y al ámbito de aplicación, no vemos viable que la CRC logre plasmar la totalidad de los elementos que se definen en el proyecto de actualización de la Decisión, así como tampoco vemos viable que se incluyan comunicaciones privadas y corporativas en la regulación vigente, puesto que este tipo de comunicaciones están excluidas. Reiteramos acotar el objeto y ámbito de aplicación de acuerdo como está contemplado en la Decisión vigente.

Artículo 3.- Derecho a la protección de datos personales.

Como se mencionó en los comentarios generales, no observamos que el artículo pueda ser implementado en Colombia de esta manera, por lo que dichas disposiciones están enmarcadas en las leyes 1266 de 2006, 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Adicionalmente, el contenido de la autorización en Colombia contempla que se informe la finalidad, los derechos que tiene el titular de la información y la identificación y datos de contacto del responsable del tratamiento.

Este contenido mínimo cumple con los estándares internacionales en la materia, con la obligación de que el consentimiento sea informado y en la práctica, el texto es corto y comprensible para el titular de los datos.

Ahora bien pretender implementar o adicionar más información como: la existencia del banco de datos donde se almacenarán los datos, los tipos de datos o conjunto de datos que serán tratados, la duración del tratamiento, la identidad de los que son o pueden ser los destinatarios, las consecuencias de la negativa a proporcionar sus datos, y de la transferencia nacional o internacional que se efectúe, hará más compleja la comprensión para el usuario y el posible rechazo a firmar la autorización por el detalle que se pretende, por eso en Colombia el consentimiento es más comprensible a la luz del usuario, con el fin de hacer simple la autorización, sin que lo simple sea sinónimo a que no exista una responsabilidad específica sobre los datos tratados.

Adicionalmente, estos consentimientos son tomados en llamadas telefónicas y canales digitales por lo que sumarles información genera mayor costo para las empresas y/o responsables de los datos y menor eficiencia en el mensaje.

Frente a la duración del tratamiento, es importante señalar que son las normas las que deben definir esto y no los consentimientos. En Colombia, la normatividad establece que los datos serán tratados hasta que se cumpla la finalidad o exista un deber legal o contractual de conservarlos. Incluir en los consentimientos el límite temporal del tratamiento, es en la práctica

muy difícil de manejar para quienes gestionan grandes bases de datos y tendrán que hacer depuraciones por cada titular de forma individual.

Basado en lo anterior, la autorización para el tratamiento de datos personales únicamente debe incluir y según como está estipulado en Colombia: El tratamiento al cual serán sometidos los datos personales recolectados y la finalidad de estos, los derechos que tiene el titular de la información y la identificación, dirección física o electrónica y el teléfono del responsable del tratamiento de los datos.

Artículo 4.- Limitación del Tratamiento de datos personales.

Se propone incluir el siguiente texto en negrilla con el fin que la Decisión no sobrepase los límites específicos del tratado de Cartagena y no vaya en contravía con la regulación frente al particular, evitando así dejar una zona gris en la interpretación: “El tratamiento de los datos personales solo puede hacerse durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento. Transcurrido dicho tiempo los datos personales deberán eliminarse o anonimizarse, **salvo disposición legal o contractual que obligue a conservarlos.**”

Artículo 6. Privacidad e intimidad.

Dentro del artículo, al no realizar una segregación de los criterios o de la clasificación de los datos y tratarlos de manera transversal no se encuentran alineados a los criterios desarrollados por la Corte Constitucional, lo anterior generaría un impedimento a su aplicación en el territorio colombiano.

Artículo 7.- Confidencialidad, intimidad, integridad e inviolabilidad del contenido de las comunicaciones.

Algunos de los aspectos señalados en el presente artículo están contemplados en la regulación actual colombiana, sin embargo, las previsiones respecto a intimidad e interceptación está reglamentada frente a servicios tradicionales de telecomunicaciones, por lo cual garantizar la intimidad de todas las comunicaciones en todas las redes, técnicamente es imposible para los PRST y requiere de un análisis de impacto normativo para ver la relación costo beneficio de lo pretendido.

En Colombia se exige autorización de cada titular de datos personales respecto al uso de sus datos, los cuales también tienen el derecho de revocar su autorización para no estar en las bases de datos en las que estén registrados.

Ahora bien, con respecto a garantizar la prohibición de información no deseada o abusiva, es inviable técnicamente de acuerdo a la interpretación que pueda dársele, por lo tanto, esta

disposición requeriría una modificación de la regulación en Colombia, la cual es imposible de cumplir sin aclararse a que hace referencia este tipo de información.

Artículo 8.- Derecho a la información.

Con respecto al derecho que tienen los usuarios a suspender o cancelar el o los servicios, así como permitir su ejercicio de forma fácil y en cualquier momento, en Colombia, para el ejercicio de estos derechos está la limitación de los 3 días anteriores a la fecha de corte de facturación, ya con el respectivo análisis que llevo a cabo la CRC en su momento, por lo cual, la solicitud se puede realizar en cualquier momento, pero debe existir un plazo mínimo para que sea efectiva además de asumir las consecuencias asociadas a la permanencia mínima.

Algunas disposiciones, tales como el envío de información del contrato, de la factura, de las respuestas a PQR incluidas las notificaciones al usuario, entre otros, podrá realizarse por medios electrónicos, salvo que el usuario expresamente manifieste su deseo de recibirlas por escrito, o que el operador no cuente con información para su envío a través de medios electrónicos, iría en contravía a las disposiciones de la recién expedida Resolución CRC 6242 de 2021, relacionada con la digitalización del Régimen de Protección del Usuario, toda vez que en el proyecto de Decisión prima la voluntad del usuario sobre el medio para recibir la información y no contempla las transacciones que el PRST ha llevado ya a un ambiente totalmente digital.

En ese sentido, consideramos que la disposición propuesta podría hacer retroceder a la regulación nacional en la digitalización de los servicios.

Artículo 9.- Derecho a la conservación del número y al nomadismo del servicio por parte del usuario.

Si bien en Colombia existe normatividad sobre portabilidad numérica móvil, el nomadismo, no hace parte del plan de numeración del país.

Adicionalmente, tenerlo de manera abierta como lo pretende el proyecto de Decisión de la CAN podría contemplar una portabilidad de servicios fijos, lo cual fue un proyecto llevado a cabo en años anteriores y en el cual se llegó a la conclusión que no dinamizaría el mercado fijo ni tampoco generaría un beneficio para los usuarios puesto que el mercado de voz fija ha venido disminuyendo en los últimos años. Por lo tanto, se sugiere que la CRC le indique esta realidad nacional a la CAN ya que al hablar de portabilidad de servicios, más no de nomadismo, puesto que no está incluido dentro del plan de numeración que actualmente rige en el territorio colombiano.

Artículo 12.- Derecho al trato equitativo y no discriminatorio del tráfico (gestión de tráfico).

Aunque las especificaciones del trato equitativo y no discriminatorio de tráfico ya se encuentran regulados por la normatividad colombianas vigente, las especificaciones en relación con la no restricción para los PRST de realizar bloqueos geográficos de contenidos no se incluyen expresamente.

Por lo tanto, se sugiere señalar que la imposibilidad de realizar bloqueos geográficos de contenidos debe seguir las especificaciones establecidas en la normativa interna de los países y también dentro de las excepciones se debe contemplar la saturación de la red, que es un escenario normal en algunas ocasiones como parte de la operación de la red.

Artículo 13.- Servicio de roaming internacional.

Aunque las disposiciones para el servicio de roaming internacional ya se encuentran contenidas en el régimen de protección al usuario de la Resolución CRC 5111 de 2017, en relación con el tipo de herramientas tecnológicas para realizar el seguimiento y control de la prestación del servicio, entendemos que las mismas son opcionales y así debe permanecer, de manera tal que sea decisión de cada operador definir el método para brindar información a los usuarios respecto de sus consumos de roaming internacional.

Artículo 14.- Protección de la libertad de elección de los usuarios.

En Colombia recientemente fue expedida por parte de la CRC la Resolución No. 5929 de 2020, por medio de la cual se modificó el régimen de portabilidad numérica móvil a 1 día hábil. En dicho régimen se garantiza la libre elección de los usuarios por medio de la portabilidad numérica móvil. No obstante, a nivel fijo no existe esta elección para conservar el número fijo independiente del operador y no creemos viable que se debe abrir esta posibilidad debido al decrecimiento que en los últimos años se ha visto en el mercado de voz fija.

Con respecto a lo expresado en el numeral 2º de este artículo, específicamente lo relacionado con presentar PQR “ante la autoridad competente”, en el marco regulatorio colombiano basado en lo estipulado en la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), iría en contravía con la circular única emitida por esta entidad, toda vez que las PQR se deben dirigir a los operadores y la autoridad competente entra a resolver el recurso.

La disposición del artículo pretende que exista una posibilidad del usuario para interponer PQR directamente a la SIC, diferente a lo que sucede con las denuncias.

En Colombia ya contamos con un procedimiento de PQR que hemos ido trabajando en conjunto con la SIC y la disposición mencionada podría retroceder los avances logrados entre los operadores y los reguladores en Colombia.

Artículo 15.- Acceso universal.

Con la expedición de las leyes 1955 – Plan Nacional de Desarrollo- y la Ley 1978 de 2019 – Modernización del sector TIC, así como de la agenda trazada por el MinTIC, es evidente que uno de los objetivos fundamentales de Gobierno colombiano, el de disminuir la brecha digital y maximizar el bienestar social.

Es así como en nuestro ordenamiento jurídico, se establecen el derecho al acceso a las tecnologías de las TIC en el numeral 7º del artículo 2º de la Ley 1341 de 2009 modificado por el artículo 3º de la Ley 1978 de 2019, se establece que, en desarrollo de los derechos al libre desarrollo, la libertad de expresión y la educación consagrados en la Constitución Política, “... el Estado propiciará a todo colombiano el derecho al acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones...”

Aunado lo anterior, en el numeral 10 del mencionado artículo 2º de la Ley 1341 agregado mediante la Ley 1978 de 2019, se establece que con el propósito de garantizar el ejercicio de derechos constitucionales, es “... **deber de la Nación** asegurar la prestación continua, oportuna, y de calidad de los servicios públicos de comunicaciones, para lo cual velará por el despliegue de la infraestructura de redes de telecomunicaciones, de los servicios de televisión abierta radiodifundida y radiodifusión sonora, en las entidades territoriales.” (NFT)

En el párrafo 3º del artículo 11 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 8º de la Ley 1978 de 2019, se define la maximización del bienestar social, como “la reducción de la brecha digital, **el acceso universal**, la ampliación de la cobertura, el despliegue y uso de redes e infraestructuras y la mejora en la calidad de la prestación de los servicios a los usuarios...” (NFT)

En ese sentido, consideramos que la garantía del acceso universal, si bien involucra a todos los actores que confluimos en el sector de las TIC, no puede de ninguna manera recaer en los PRST como obligación a su cargo y más bien se trata de una política de Estado que como tal, debe ser orientada y de responsabilidad de los gobiernos de los países miembros.

Ahora, en lo relacionado con la asequibilidad de los precios de los servicios de telecomunicaciones, para el caso colombiano se establece como uno de los principios orientadores del sector de las TIC, el de la libre competencia, en donde el estado es el encargado de propiciar escenarios de libre y leal competencia que incentiven la inversión y que promuevan la concurrencia al mercado. En ese sentido, resaltamos que la asequibilidad de los servicios resulta no solo un criterio subjetivo, que por obedecer a las realidades económicas y sociales de cada uno de los países miembros, puede variar en cada uno de ellos, sino que además, para el caso de Colombia, los precios que pagan los usuarios de los servicios de

telecomunicaciones (mercado minorista), están dados por las condiciones de mercado, que como se dijo, funciona bajo un criterio de libre competencia. Adicionalmente, el marco regulatorio colombiano para el establecimiento de tarifas se basa en una estructura tarifaria de los servicios de telecomunicaciones que se fijan sobre costos más una utilidad razonable y no sobre la capacidad de pago de los oferentes en el mercado. Por lo tanto, es necesario aclarar lo dispuesto en el artículo para no ir en contravía de la normatividad vigente en Colombia.

Por último, en el caso colombiano existe una amplia normatividad relacionada con el régimen de calidad de los servicios de comunicaciones, que se encuentra vigente y respecto del cual todos los PRST damos estricto cumplimiento.

Artículo 16.- Protección de los usuarios frente a las prácticas comerciales.

La mayoría de numerales del artículo se encuentran contenidas dentro del régimen de protección al usuario de Colombia, sin embargo, la compensación por llamadas caídas, la facturación detallada de consumo de voz cuando se ofrecen planes ilimitados como es en el caso de Colombia, carecen de sentido puesto que no le aporta ni le otorga ningún tipo de información al usuario. Respecto de este artículo reiteramos nuestra sugerencia para que la CAN no profundice ni establezca el detalle del cómo debe operar la regulación de cada país sino por el contrario únicamente haga énfasis en lineamientos mínimos para la protección de los usuarios y sean adaptables según la normatividad aplicable en cada uno de los países miembros.

En cuanto al numeral 6º del presente artículo y como recomendación general, se debe dejar a elección del Operador cuando sea posible, y teniendo en cuenta que dadas las restricciones geográficas en contenidos y que ello conlleva a que no se trate en todos los casos de las mismas condiciones, sugerimos se modifique la redacción del mencionado numeral y se sugiere se establezca: *Brindar la posibilidad a los usuarios cuando sea posible de acceder a los servicios de contenidos por suscripción, que se ofrezcan o se puedan visualizar por Internet y que se hayan contratado en uno de los Países Miembros, cuando dicho usuario se encuentre de manera temporal en cualquier otro país de la Comunidad Andina, respetándose en todo caso las mismas condiciones contractuales., y las normas de derecho de autor de cada País Miembro.*

Artículo 19.- De las obligaciones de los Operadores.

Nuevamente se hace el llamado a la CRC para que le indique a la CAN que únicamente se establezcan lineamientos generales que puedan ser aplicados en cada uno de los países miembros puesto que, existe un alto nivel de detalle en cada una de las obligaciones de los Operadores descritas en el artículo.

Ahora bien, tal y como se menciona en el numeral 3º del artículo: “Otorgar a los usuarios un trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, uso, calidad

y costo de las redes, servicios, contenidos y aplicaciones”, es importante mencionar que si bien el trato igualitario y no discriminatorio se encuentra regulado en Colombia desde la Ley 1341 de 2009, no es viable que la CAN pretenda algún tipo de obstáculo frente a estrategias comerciales de segmentación de mercado.

Con respecto al numeral 11, la regulación de colombiana establece de manera general la aplicación de mejores prácticas en cuanto la seguridad de la información y prevención de desastres, sin embargo, el numeral adiciona una serie de tareas y mediciones que implican funciones adicionales a los Operadores, por lo tanto, sugerimos únicamente mencionar que se adapten las mediciones a las exigidas por el regulador de cada país.

Referente al numeral 13, no existe en la regulación colombiana una disposición que implique el nomadismo de servicios, por lo tanto, solicitamos a la CAN retirar el numeral planteado puesto que como se ha insistido en otros artículos, debe estar enfocado únicamente en la portabilidad de los servicios y con base en los análisis y determinaciones realizadas por el ente regulador de cada país miembro de la comunidad andina.

Artículo 21.- De las disposiciones contractuales.

Con respecto al numeral 1º de este artículo no se logra comprender, qué son limitaciones comerciales o técnicas a las que se hace referencia. Es necesario aclarar qué tipos de limitaciones son consideradas en el artículo, pues existen planes móviles que no son ilimitados o algunos en los que después de cierto consumo, la velocidad de navegación se reduce. De ser así, iría en contravía de la libertad de oferta de los operadores.

Según lo plasmado en el numeral 3º, no existe una obligación con el alcance plasmado dentro de la normatividad vigente en Colombia, pues no se establece expresamente que se debe asegurar la verificación de identidad de los usuarios en los mismos términos y condiciones establecidos para los contratos presenciales.

Ahora bien, en el numeral 5º, es necesario adicionar que no se puede terminar por parte del usuario cuando las modificaciones unilaterales le sean más favorables de las que fueron adquiridas inicialmente, pues de esta manera está comprendido en el régimen de protección al usuario de telecomunicaciones vigente para Colombia.

Con respecto al numeral 7º, el cual establece: “Entregar una copia del contrato y sus anexos, en medio físico o electrónico según elija el usuario, en los términos que fijen las normas nacionales de cada País Miembro”, entendemos que el mismo iría en contravía con la recién expedida Resolución CRC 6242 de 2021, ya que según lo establecido los Operadores tenemos la potestad de digitalizar las interacciones con el usuario, dentro de ellas, las copias del contrato.

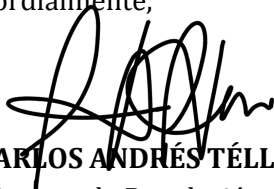
Como conclusión solicitamos que los numerales sean establecidos de manera general, para que los países miembros y sus Operadores se rijan por las especificaciones del ente regulador de cada país y así poder cumplir los lineamientos en toda la comunidad andina y no dar la posibilidad que cada país busque excepciones a su cumplimiento por la regulación vigente en materia de comunicaciones en cada uno de ellos.

Artículo 25.- Principios aplicables a la presentación de peticiones, quejas y reclamos.

El numeral 7º de este artículo, se establece que se debe: “Notificar debida y oportunamente al usuario de la respuesta por medios electrónicos o físicos, de acuerdo a la **elección expresa** que realice el usuario”, lo cual nuevamente, como ha sucedido con otros lineamientos establecidos en artículos anteriores, implica un retroceso frente a lo dispuesto en la Resolución CRC 6242 de 2021, donde se permite que las respuestas a las PQR se envíen por defecto a través de una canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que el usuario manifieste que desea recibir la respuesta por el mismo medio por el cual presentó la PQR. Por lo tanto, en Colombia no es necesaria la autorización expresa del usuario para enviarle la respuesta a través de medios electrónicos.

En los anteriores términos expresamos nuestros comentarios y argumentos, esperando que tanto la CRC como la CAN consideren cada uno de ellos al momento de la expedición de la decisión definitiva y se logre una actualización de la Decisión 638 de 2006, que contemple unos principios y lineamientos generales que den pauta para el desarrollo de la normatividad y regulación de cada país miembro en materia de telecomunicaciones, sin que en el ejercicio pierdan ellos su soberanía ni se generen con los ordenamientos jurídicos internos.

Cordialmente,



CARLOS ANDRÉS TÉLLEZ RAMÍREZ

Director de Regulación, Implementación e Interconexión
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos