



VPJ-00015-2020

Bogotá D.C. 13 de enero 2020

**Doctora
ZOILA VARGAS MESA
Directora Ejecutivo (E)
COMISION DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59A Bis # 5-53
Edificio Link Siete Sesenta - Piso 9**

ASUNTO: Comentarios al *"Por la cual se actualizan algunas disposiciones del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones."*

Apreciada Dra. Vargas,

De acuerdo con el documento del asunto Avantel S.A.S. se permite manifestar dentro del término otorgado para hacerlo, los comentarios sobre el mismo y las observaciones respectivas a esta iniciativa cuyo fin principal es la actualización de algunas disposiciones del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, sobre todo en lo que tiene que ver con la asignación de competencia a la CRC, la SIC y el MINTIC frente al servicio de televisión.

Sobre el particular Avantel se permite señalar que resulta interesante y necesario el análisis y la inclusión correspondiente de las normas relacionadas con el servicio de televisión y la protección de los usuarios de este servicio, no obstante lo anterior, Avantel considera relevante precisar y ajustar las disposiciones sin ir en contra de lo ya establecido en la regulación vigente que pueda afectar la operación, el entendimiento o la relación con los usuarios finales de estos servicios.

Frente al articulado en particular la compañía se permite precisar las siguientes consideraciones e inquietudes a tener en cuenta:

Al revisar el artículo 2 del proyecto se evidencia la eliminación de la mención a la ANTV, pero en la propuesta definitiva de redacción aparece que se le deben notificar los trabajos programados tanto al MINTIC (Dirección de Vigilancia y Control) como a la Superintendencia de Industria y Comercio, lo que no es muy claro es si esto aplica para los operadores de servicios de telecomunicaciones diferentes al servicio de televisión. La inquietud se plantea pues en la actualidad en la operación este tipo de interrupciones programadas se informan únicamente al Ministerio y el hecho de informarlas adicionalmente a la SIC, puede generar una carga procedimental que no se considera necesaria, más aún cuando es un tema de cumplimiento netamente regulatorio y particular para los servicios de telecomunicaciones mencionadas. Así las cosas, lo que consideramos es que se haga la aclaración o la diferenciación que deba hacerse entre los servicios de telecomunicaciones que deben notificar al Ministerio y cuales deben notificar a la SIC.

De otro lado en lo que al artículo 6 de la propuesta se refiere, se encuentra en su redacción la mención a la "comunidad organizada", concepto que es ajeno a la regulación y a la prestación de los servicios de telecomunicaciones diferentes al servicio de televisión. Desde Avantel consideramos que la inclusión de esta figura sin la diferenciación correspondiente puede acarrear inconvenientes y riesgos para la operación de los operadores e incluso para el entendimiento de los usuarios. El concepto de la comunidad organizada es desconocida y no aplica de manera obligatoria a los servicios de telecomunicaciones diferentes a los de televisión, por lo que esta inclusión puede generar información errónea para los usuarios, quienes pueden acudir a nuestros diferentes canales de atención solicitando lo dispuesto en la norma, generando un incremento en las PQR, en las solicitudes de los usuarios finales, sin tener en cuenta el desconocimiento de los operadores y los asesores en estos temas que son ajenos hasta hoy en la operación y en la regulación vigente.

Finalmente, Avantel quisiera aprovechar la oportunidad para reiterar la necesidad de revisar dentro de este régimen la necesidad de incluir herramientas y fortalecer las existentes frente a temas de fraude, tratamiento de datos personales y el correcto manejo de las bases de datos por parte de los competidores, teniendo en cuenta que Avantel ha evidenciado algunas prácticas desafortunadas y sin el suficiente control por parte de los operadores lo cual se termina materializando en una evidente afectación a



las buenas prácticas entre los competidores de un mercado que debe siempre buscar la sana competencia, el correcto uso de la información de los usuarios y la protección integral de los mismo.

Esperamos entonces con estas consideraciones haber aportado en la configuración de la normatividad en cuestión y quedamos a la espera de cualquier información o apoyo que se requiera sobre el particular.

Cordial saludo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "María Camila Galvis G.", written over a light blue horizontal line.

MARÍA CAMILA GALVIS G.
Directora de Asuntos Regulatorios
Avantel S.A.S.