

Bogotá D.C., 13 de enero de 2020

**GRRSE 004 /2020**  
**CECO S2040**

Doctora  
**ZOILA VARGAS MESA**  
Directora Ejecutiva  
**COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES**  
Calle 59A Bis No. 5-53 Edificio Link Siete Sesenta, Piso 9  
[rpu@crcom.gov.co](mailto:rpu@crcom.gov.co)  
Ciudad

**Asunto:** Comentarios al proyecto "*Actualización del Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones*"

Respetada Doctora Zoila,

En atención al proyecto regulatorio citado en el asunto y encontrándonos dentro del término previsto para el efecto, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – ETB, se permite presentar sus comentarios.

En principio, ETB destaca la importancia de la iniciativa, dada la necesidad de adecuación del Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones -RPU- a los nuevos lineamientos contenidos en la Ley 1978 de 2019, dado que con esta modificación normativa, las funciones que se encontraban en cabeza de la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV, hoy en liquidación, fueron distribuidas entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC-, la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, la Agencia Nacional del Espectro -ANE- y la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, lo que permite dar claridad y certeza sobre los efectos de la mencionada Ley en la aplicación de lo dispuesto en el RPU.

Así las cosas, y una vez revisados los ajustes propuestos, ETB se pronuncia en el siguiente sentido:

1. Frente a la modificación planteada para el artículo 2.1.10.6 del RPU, en relación con el deber de informar las interrupciones programadas de los servicios a MINTIC y a la SIC y la justificación dada en el documento soporte del proyecto, es fundamental que se revise el motivo por el cual la CRC considera que esta información debe ser remitida al MINTIC, en la medida en que, si el motivo del cambio se sustenta en que todas las funciones de protección de consumidor que la Ley asignaba a la ANTV deben ser asumidas por la SIC, la remisión de la información sólo debería dirigirse a esta Entidad y no a la SIC y al MINTIC.
2. Con el ánimo de dar transparencia a las obligaciones de los PRST, es importante que se revise la concordancia entre el artículo 2.1.24.3 que se refiere a las respuestas de

las PQRs y el artículo 2.1.24.5 Recursos para telefonía e internet, precisando que los recursos proceden en el caso de los servicios de “comunicaciones”, no solo para telefonía e internet.

3. Solicitamos se revise y de claridad a lo regulado por el artículo 2.1.24.7 del RUP, el cual se encuentra en armonía con lo dispuesto en el artículo 2.1.24.2. sobre la aplicación del CUN para las PQRs relacionadas con el servicio de televisión por suscripción.
4. ETB reitera la necesidad de obtener lineamiento regulatorio para el evento de “*Pérdida del número fijo en prepago*”, en la medida en que el artículo 2.1.16.2 del RPU limitó la disposición de evento de pérdida de número sólo a servicio móvil prepago, pese a que en regímenes anteriores (Resoluciones CRC 1040/04; CRC 1732/2007; CRC 3066/11) el servicio prepago se contemplaba tanto para los servicios fijos y móviles. Sobre este tema ETB consultó a la CRC sobre “*si es posible aplicar el artículo 2.1.16.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el caso de servicios fijos*”, para lo cual la CRC indicó que el artículo mencionado, tal como lo señala expresamente, sólo resulta aplicable para el caso de servicios móviles en prepago, dejando así sin instrumentos jurídicos la recuperación de numeración prepago fija.

Esperamos con estos comentarios, poder contribuir con la resolución que adelanta la CRC sobre el tema del asunto.



**CAROLINA PERDOMO LINCE**

Gerente

Relaciones Institucionales, Asuntos Regulatorios  
y Gobierno Corporativo  
Secretaría General

Elaboró: Catalina Perdomo, Tatiana Sedano – Dirección de Asuntos Regulatorios.  
Revisó: Yiseth Becerra – Dirección Asuntos Regulatorios