

☒
Bogotá D.C. 13 de Enero de 2020

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

rpu@crcom.gov.co

Ciudad

Referencia: *Comentario relacionado con el documento actualización del régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones.*

Respetados señores:

La Superintendencia de Industria y Comercio realiza un seguimiento permanente a la actividad normativa con el fin de participar en las iniciativas que inciden de manera directa o indirecta con el desarrollo de sus funciones.

En relación con el documento de la referencia, y luego del estudio hecho desde la perspectiva de protección al consumidor, sometemos a su consideración algunos comentarios.

Al respecto, esta Entidad considera oportuna la actualización del régimen de modo que las disposiciones contenidas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones se encuentren acompañadas con los cambios normativos generados con la expedición de la Ley 1978 de 2019, en especial frente a los cambios estructurales que consolidan a la Superintendencia de Industria y Comercio como Autoridad Nacional de protección de los derechos de los usuarios de los servicios que hacen parte del sector TIC y la inclusión de mecanismos de protección para los consumidores de televisión por suscripción y televisión comunitaria.

A continuación, esta Superintendencia, sugiere tener en cuenta los siguientes comentarios respecto de los artículos propuestos así:

- De acuerdo con la modificación realizada por el artículo 2 de la Ley 1978 de 2019, al párrafo del artículo 1 de la Ley 1341 de 2009 en el cual se prevé que: “(...) **Para todos los efectos de la presente Ley, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión. (...)**” es claro que el régimen jurídico de protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones resulta aplicable al servicio de televisión, régimen del cual hacen parte los artículos 53 y 54 de la Ley 1341 de 2009.

Así las cosas, y atendiendo al mismo razonamiento realizado en el proyecto de actualización del Régimen respecto a la aplicación de los efectos del silencio administrativo positivo previsto en el artículo 54 de la Ley 1341 para el servicio de televisión^[1], igualmente es predicable lo previsto en el citado artículo en lo que atañe con el derecho a interponer recursos legales de reposición y en subsidio de apelación.

En ese orden de ideas, les solicitamos ajustar las disposiciones relativas al trámite de reclamación directa e interposición de recursos contenidas en la Resolución 5050 de 2016, modificada por la Resolución 5111 de 2017, haciendo referencia de manera general a los servicios de comunicaciones o precisando que también resulta aplicable respecto al servicio de televisión.

Por consiguiente **se sugiere considerar la modificación y/o aclaración para lo previsto en el numeral 2.1.24. 1.3. en el que se define “RECURSO” y en el artículo 2.1.24.5.,** relacionado con el derecho a interponer los recursos de reposición y en subsidio de apelación en contra de los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación de los servicios.

- En relación con la propuesta de la modificación del artículo 2.1.10.6 que corresponde a la interrupción programada de los servicios, se reemplaza la referencia hecha a la Autoridad Nacional de Televisión, por la Superintendencia de Industria y Comercio. Adicionalmente, se elimina la expresión “según corresponda”. Frente a esta última eliminación, consideramos oportuno que se mantenga la expresión “según corresponda” y adicionalmente se aclare en qué eventos la interrupción debe ser informada a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y en qué eventos debe ser informada a esta Entidad.

- Adicionalmente, esta Superintendencia considera oportuna la actualización de las disposiciones del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones relacionadas con la asignación Código Único Numérico – CUN- y el seguimiento de las PQR a través de dicho código, con el fin de que se precise si el CUN aplica también para PQR relacionadas con televisión y cuál es el número que se le debe suministrar a los usuarios para que éstos realicen el seguimiento de sus solicitudes.

La anterior propuesta se realiza en virtud de la redacción actual del artículo 2.1.24.7. de la Resolución CRC 5111 de 2017, el cual señala respecto del seguimiento de las PQRS lo siguiente:

“ARTÍCULO 2.1.24.7. SEGUIMIENTO DE LAS PQR. Cuando el usuario haya presentado una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) tiene derecho a consultar el estado del trámite a través de cualquiera de los

*mecanismos de atención del usuario, **suministrando el CUN que le fue asignado al momento de la presentación de la PQR, cuando esta corresponda a los servicios de telefonía o internet; y el número de radicado cuando esta corresponda al servicio de televisión**". (Destacado propio).*

La anterior disposición establece que el CUN servirá para hacer seguimiento únicamente de las PQR que correspondan para servicios de telefonía e Internet y para el servicio de televisión se deberá utilizar el número de radicado. En este orden de ideas y comoquiera que la Ley 1978 de 2019 estableció que la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de servicios de televisión, se considera oportuno aclarar lo correspondiente a la asignación del CUN por parte de los operadores de televisión por suscripción y televisión comunitaria, en aras de otorgar mayor claridad a los consumidores y a esta autoridad al momento de ejercer la función de supervisión, vigilancia y control de los destinatarios del régimen.

- Finalmente, la Superintendencia de Industria y Comercio considera oportuno que se revise la viabilidad de incluir en la actualización del régimen una disposición que se encamine a campañas de divulgación del régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, de modo que los destinatarios conozcan directamente de las autoridades del sector las obligaciones y derechos que le asisten en el marco de la regulación vigente, dejando claro que los consumidores deben acudir en primer lugar a las empresas prestadoras de los servicios.

En los anteriores términos, dejamos planteadas por escrito estas observaciones, manifestando de antemano que siempre es de interés para esta Entidad, participar activamente en el proceso de consolidación normativa del sector, en la procura del bienestar de los derechos de los consumidores colombianos, quedando a su disposición en caso de requerir información adicional.

OLGA PATRICIA SUSANA CRUZ

Despacho

Superintendencia de Industria y Comercio

Carrera 13 No. 27 – 00 Piso 10

Tel 5870051 – 5870052

www.sic.gov.co

[1] Salvo para las hipótesis en que la misma ley previó la inaplicación del Régimen; (abierta radiodifundida).