



Bogotá, 13 de enero de 2020

Doctora
ZOILA VARGAS MESA
Directora Ejecutiva
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59 A Bis No. 5 – 53
Edificio Link Siete Setenta Piso 9
Bogotá D.C

Asunto: Comentarios propuesta Resolución “Por la cual se actualizan algunas disposiciones del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.”

Respetada doctora Vargas:

Una vez analizado el documento del asunto, desde COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP., UNE TELECOMUNICACIONES S.A. y EDATEL S.A. ESP. - en adelante TIGO, ponemos en su conocimiento nuestros comentarios al proyecto a efectos de que los mismos sean tenidos en cuenta para la expedición de la Resolución definitiva:

- 1. ARTÍCULO 2.** Modificar el artículo 2.1.10.6 del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 2.1.10.6. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. Cuando el servicio deba ser interrumpido al usuario por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador debe informar dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC ~~Autoridad Nacional de Televisión, según corresponda.~~ En este caso no aplica la compensación automática”.

Comentario

En relación con este artículo observamos que con la redacción propuesta, se estaría extendiendo la obligación de reporte de las interrupciones programadas de todos los servicios (telefonía, internet y televisión) a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, sobrepasando la finalidad de la modificación normativa, cual es, la de adecuar el RPU a la nueva distribución de competencias realizada a través de la Ley 1978 de 2019.

La finalidad de este reporte ante la Dirección de Vigilancia y Control del MINTIC, se encuentra directamente relacionada con la calidad del servicio. El cumplimiento frente a los derechos de los usuarios se agota con el deber de informarlos de la suspensión del servicio, con por lo menos tres días de anticipación.



Por lo anterior, consideramos que debe eliminarse del artículo la obligación de informar a la SIC sobre las interrupciones programadas para los servicios y mantener dicha obligación solo para los usuarios de los servicios (incluido el servicio de televisión) y el reporte a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Por otro lado, y como **comentarios generales** al proyecto consideramos que la CRC debe tener en cuenta los siguientes:

- Respecto del silencio administrativo positivo en general y que específicamente se trata en los artículos 5 y 6 del proyecto regulatorio, es pertinente que la CRC tenga en cuenta la dificultad de aplicar éste en casos de imposibilidad técnica o circunstancias que están por fuera del alcance del operador, tales como la supresión de canales de televisión, cambios en la grilla de programación, cambios de canales para la transmisión de las diferentes señales, entre otros. En este sentido, se sugiere revisar la procedencia de incluir una excepción al SAP bajo situaciones especiales.
- De acuerdo con lo establecido en el documento soporte del proyecto regulatorio, con el mismo se busca acoger los cambios introducidos por la Ley 1978 de 2019 en los siguientes términos:

“Así las cosas, y por cuenta de la redistribución de funciones provocada por la modificación del diseño institucional en materia de televisión establecido en la Ley 1978 de 2019, se hace necesario que el RPU acoja los cambios normativos en aras de ofrecer claridad para los destinatarios de la norma regulatoria y del órgano encargado de ejercer la función de supervisión, vigilancia y control.

Finalmente, se precisa que el presente documento no se ocupa de una revisión integral del Régimen de Protección de los Servicios de Comunicaciones, motivo por el cual, dentro del presente proyecto no se tiene identificado un problema que deba ser estudiado mediante la aplicación de metodologías pertinentes, entre ellas, la de análisis de impacto normativo, en los términos del último inciso del artículo 19 la Ley 1978 de 2019, pues se trata, como se explicó, de una adecuación normativa como consecuencia de los cambios introducidos por la Ley de modernización del sector.”

Por lo que, consideramos que el proyecto regulatorio, puede ser el escenario propicio para incluir otras modificaciones a la Resolución 5050 de 2016, con el objetivo de ofrecer claridad para los destinatarios de la norma regulatoria tales como los que ponemos a consideración a continuación:

1. Respecto del Artículo 2.1.13.1 se propone la siguiente modificación:

Artículo 2.1.13.1. FACTURA: El usuario encontrará en su factura la siguiente información, discriminada según aplique para cada servicio:

(...)

- i. Información de contacto (al menos: nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) de la Entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de ~~sus~~ los servicios de comunicaciones, esto es la Superintendencia

de Industria y Comercio. si se trata de servicios de telefonía e internet; y la Autoridad Nacional de Televisión. ~~si se trata del servicio de televisión.~~

2. Respecto de la SECCIÓN 24 de la mencionada Resolución 5050, consideramos que la misma debe ser revisada en su totalidad, a efectos de que ambos organismos (CRC y SIC) estén alineados en el ejercicio de sus competencias, por lo anterior proponemos las siguientes modificaciones:

SECCIÓN 24. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS –PQR- Y MEDIOS DE ATENCIÓN.

ARTÍCULO 2.1.24.1. PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS –PQR-. Se entiende por:

(...)

2.1.24.1.3. *Recurso: Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de los servicios de comunicaciones ~~telefonía y/o de internet~~ frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).*

(...)

ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS PARA TELEFONÍA E INTERNET. Cuando el operador de servicios de comunicaciones ~~telefonía y/o de internet~~, no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

(...)

Agradecemos sean contempladas nuestras observaciones y comentarios en el documento de resolución definitivo con el objetivo de que la misma esté acorde con la normatividad aplicable.

Cordialmente,



IVÁN MANTILLA PINILLA

Gerente de Regulación

Dirección de Regulación, Implementación e Interconexión